



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

CENTRO DE POSGRADOS

Tema:

**PROGRAMA DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA EL ÁREA COMERCIAL DE
UNA ORGANIZACIÓN AUTOMOTRIZ DE AMBATO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Psicología mención Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional**

Línea de investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

Autora:

Gabriela Jeannette Canseco Naranjo

Directora:

Mg. Dayamy Lima Rojas

Ambato – Ecuador

Agosto 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **GABRIELA JEANNETTE CANSECO NARANJO**, con cédula de ciudadanía **1803928843**, autora del trabajo de graduación titulado: “PROGRAMA DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA EL ÁREA COMERCIAL DE UNA ORGANIZACIÓN AUTOMOTRIZ DE AMBATO.” previa a la obtención del título de **MAGISTER EN PSICOLOGÍA MENCIÓN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en el centro de **POSGRADOS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 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 Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad

Ambato, agosto 2024



Gabriela Jeannette Canseco Naranjo

CC. 1803928843

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

**PROGRAMA DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA EL ÁREA COMERCIAL DE
UNA ORGANIZACIÓN AUTOMOTRIZ DE AMBATO**

Línea de investigación:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA
LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

Autora:

Gabriela Jeannette Canseco Naranjo

Dayamy Lima Rojas, Lic. Mg.

CC. 1756838205

CALIFICADOR

f. 




Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Martha Cecilia Bustillos Calvopiña, Dra. Mg.

CALIFICADOR

f. 

f. 

Teresa Milena Freire Aillón, Ing. Mg.

DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS

Ana Cecilia Parra Ramos, Ab. Mg.

SECRETARIA GENERAL PUCESA (S)

f. 

**SECRETARIA GENERAL
PROCURADURÍA**

Ambato – Ecuador

Agosto 2024

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico de manera prioritaria a mis padres quienes han sido mi pilar fundamental de apoyo y amor, quienes han sido mi claro ejemplo de dedicación y perseverancia.

A mi esposo quien me ha acompañado en este transcurso lleno de aprendizajes y experiencias significativas en mi crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Dedico mi proyecto de investigación a mis padres, quienes han sido mi motivación constante, quienes se han hecho presentes en mi vida por medio de consejos, oraciones y muestras de afecto, quienes jamás han soltado mi mano en ningún momento y han depositado toda su confianza en mí.

A mi esposo, quién ha sido mi apoyo fundamental en este proceso mostrándome apoyo y motivación.

RESUMEN

Actualmente una de las problemáticas más comunes a las que las empresas se ven enfrentadas es la insatisfacción laboral de sus equipos de trabajo. El objetivo de esta investigación es el elaborar un programa para la mejoría de la satisfacción laboral del área comercial de una organización automotriz de Ambato. El enfoque es cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal con un alcance descriptivo. Para la recolección de información a la población constituida por 87 trabajadores del área comercial se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, que permite evaluar siete factores: I. Condiciones Físicas y/o Materiales, II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos, III. Políticas Administrativas, IV. Relaciones Sociales, V. Desarrollo Personal, VI. Desempeño de Tareas y VI. Relación con la Autoridad.

Las medias de todas las dimensiones y el puntaje total puntúan con un nivel de satisfacción "Regular" excepto en el Factor III que puntúan en el rango de parcial insatisfacción. En los 4 factores (II, IV, VI y VII) y en el puntaje global predominan porcentajes en el rango de "regular". En los factores III y V son mayores los porcentajes en "Parcial Insatisfacción". Solo en el Factor I hay mayor porcentaje en el rango de "Parcial Satisfacción". La propuesta de intervención diseñada consta de tres fases: Diagnóstico, Intervención en la Organización y Evaluación, con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral para el área comercial de una organización automotriz de Ambato. Consta de 10 actividades distribuidas en las tres fases para los diferentes factores diagnosticados.

Palabras clave: satisfacción laboral; intervención; actividad comercial.

ABSTRACT

Job dissatisfaction remains a prevalent issue in contemporary organizational settings. This study aims to develop an intervention program to enhance job satisfaction within the commercial division of an automotive organization in Ambato. The research employs a quantitative methodology with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive scope. Data collection involved administering the Sonia Palma Job Satisfaction Scale to a sample of 87 employees in the commercial sector. This psychometric instrument assesses seven facets of job satisfaction: I. physical conditions and/or materials, II. labour and/or remunerative benefits, III. administrative policies, IV. social relations, V. personal development, VI. task performance, and VII) relationship with the authority.

Results indicate that mean scores across all facets and overall job satisfaction fall within the "regular" range, except facet three, which demonstrates partial dissatisfaction. In the four facets (2, 4, 6, and 7) and the overall score, the predominant percentages fall within the "regular" range. Facets three and five exhibit higher percentages in the "partial dissatisfaction" range, while facet one uniquely shows a higher percentage in the "partial satisfaction" category. Based on these findings, a three-phase intervention program is proposed: diagnosis, intervention in the organization, and evaluation to improve job satisfaction in the commercial area of an automotive organization in Ambato. It comprises ten activities distributed across these three phases, targeting the different diagnosed facets.

Keywords: *job satisfaction; intervention; commercial activity*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	7
1.1. Satisfacción laboral	7
1.2. Intervención para la satisfacción laboral.....	26
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	32
2.1. Tipo de investigación.....	32
2.2. Población.....	41
2.3. Recolección de información	45
2.4. Caracterización de la empresa o institución.....	51
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.1. Análisis descriptivo	55
3.2. Análisis categórico.....	56
3.3. Análisis por datos sociodemográficos	57
3.4. Propuesta de intervención.....	58
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	75

INTRODUCCIÓN

Esta investigación aborda la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercializadora de Ambato y se fundamenta en estudios científicos relacionados con esta variable. La información encontrada del tema es amplia debido, se han realizado varias investigaciones en el campo mencionado. De tal manera, a continuación, se dan a conocer investigaciones relevantes, a nivel nacional e internacional y se analizan aspectos que atañen a la metodología y resultados obtenidos en estos en estas indagaciones científicas.

En una investigación realizada en Uruguay por Cañarte (2020) a un grupo de enfermeros (licenciados y auxiliares) que trabajan en el CTI pediátrico y neonatal del hospital policial de Montevideo, se buscó determinar el grado de satisfacción que esta población tenía en relación con su trabajo y de donde proviene. Esta investigación fue de tipo descriptiva transversal, la recolección de datos se realizó en octubre del 2016, por medio del del cuestionario Font-Roja aplicado a una población de 67 funcionarios. Se concluyó que la real satisfacción del hombre con su trabajo proviene del hecho de establecer funciones claras y medibles en su trabajo, presentando necesidades y oportunidades de crecimiento profesional y psicológico.

En otra investigación realizada en Colombia en el 2018 en la empresa minera "TEXAS COLOMBIA" se buscó realizar un diagnóstico del clima organizacional, de tal manera uno de los objetivos principales de este proyecto fue indagar en la relación entre el clima laboral y la satisfacción. Esta investigación tuvo un enfoque de tipo mixto, se usaron técnicas de recolección de información como entrevistas y encuestas, también se puede mencionar que es de alcance descriptivo de corte correlacional tipo correlacional. Para esta investigación se trabajó con 40 personas, colaboradores de la empresa. Se concluyó que todos los factores inmersos en el clima laboral como: el liderazgo, participación, motivación e incentivos y convivencia y relaciones dentro de una organización influyen directamente en la satisfacción que un trabajo siente frente a su trabajo (Wilches, 2018).

En un estudio de tipo no experimental, descriptivo con revisión sistemática realizado en Perú por Saavedra y Delgado (2020), se realizó una revisión de información científica, en el cual se mostró las características de la gestión administrativa y su relación con niveles de satisfacción laboral. Para la recolección de datos se usó una tabla de registro de datos y la fuente fue la revisión bibliográfica de artículos científicos, nacionales e internacionales. Se concluyó que el personal que desempeña funciones administrativas percibe que sus remuneraciones, ambiente de trabajo y liderazgo no son adecuados por lo cual no se siente satisfechos laboralmente.

En México, Galaz (2003) llevó a cabo una investigación con 252 casos en una universidad pública estatal de tamaño medio en la región noreste, con el objetivo de analizar la satisfacción laboral en una población de académicos. El estudio se realizó mediante un estudio organizacional. La misma arrojó que estos académicos percibían poca satisfacción laboral con su trabajo a pesar de que todas las gestiones que aquí se manejan se siguen actualizando. Mencionan que la percepción de satisfacción que estas personas tienen dependerá mucho de factores internos y externos.

Además, en otra investigación realizada en Chile por Chiang, Gómez y Salazar (2014) con 145 docentes de instituciones de educación pública y privada, se buscó analizar la relación entre la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo. Para medir estas variables se utilizó el cuestionario de Chiang et al. (2008). Se concluyó que los estilos de liderazgo predominantes son por instrucción, persuasivo, participación y delegación. Se distinguen las correlaciones positivas entre la satisfacción y los estilos de liderazgo de persuasión y participación. El estilo de liderazgo basado en la delegación muestra no tener relación con los factores asociados con la satisfacción laboral.

En una investigación realizada en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador por Padilla, Troya, Camacho y Benavides (2020) se analizó el nivel de satisfacción laboral tomando en cuenta el primer y segundo nivel de atención y los factores asociados. Este estudio fue de tipo cuantitativo analítico transversal, para

la recolección de resultados se usó el cuestionario de Font Roja modificado para medir el grado de satisfacción laboral. Con base en el análisis de los datos no se identificó asociación entre las variables sociodemográficas descritas y el grado de satisfacción laboral. De tal manera los investigadores concluyen que: “La población estudiada está satisfecha laboralmente en términos generales. Al mismo tiempo se señalan tres factores extrínsecos, y un factor intrínseco relacionados con la insatisfacción laboral que están presentes de forma muy temprana en la población estudiada” (Padilla et al., 2020, p.2).

Además, en otra investigación realizada en Babahoyo por Noboa, Barrera y Rojas (2019) acerca de la correlación entre la satisfacción y desempeño laborales, se buscó realizar un análisis entre estas variables y demostrar de manera cuantitativa el porcentaje de factores que influyen en la satisfacción laboral. Para esta investigación se recolectó información mediante el instrumento *Minnesota Satisfaction Questionari* (MSQ), el mismo fue aplicado a 250 personas del sector de la construcción. Se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre la satisfacción y clima laboral.

En otra investigación realizada por Paredes, Alemán y Castro (2021) en la Provincia del Guayas en entidades de naturaleza financiera se demostró la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción del empleado. Esta investigación es de tipo cuantitativa con un alcance correlacional, de tipo no experimental y transversal. Para este proyecto se trabajó con una muestra aleatoria estratificada de 371 personas que laboran en instituciones financieras. Se concluyó que el ambiente organizacional tiene una relación positiva, moderada y fuerte sobre la satisfacción laboral. Se considera que una significativa muestra significativa de gente opina que el ambiente laboral es igual a la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en el comportamiento y desempeño del colaborador y que esto directamente influye en la satisfacción que presenta el empleado en la organización.

En Ecuador, Guerrero, Añazco, Valdivieso, Sánchez y Bejarano (2018) realizaron una investigación acerca de la relación o vínculo entre el liderazgo y la satisfacción laboral en organizaciones privadas y estatales, medianas o grandes. Como

resultado se obtuvo que existe una relación positiva entre estos 2 factores y se considera que esta relación es uno de los motivos principales para que los empleados tengan una satisfacción alta relacionada con el entorno laboral. Es decir, el estilo de liderazgo, con relevancia el transformacional que influye de manera positiva directamente a la motivación del empleado.

Un estudio realizado en Quito en el 2019, buscó indagar qué factores sociodemográficos y características laborales afectan directamente la satisfacción de los ecuatorianos. Para este estudio se usó información proveniente de la encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU). Esta investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, se trabajó con personal de la zona urbana y rural, abarca un total de 59.348 personas. Arrojó resultados afirmando que la estabilidad laboral, ingresos y beneficios laborales pueden incrementar la probabilidad de representar mayores niveles de satisfacción laboral (Ayala y Lescano, 2019)

En una organización Automotriz de la ciudad de Ambato se ha evidenciado una alta rotación de personal. Frente a lo mencionado, la insatisfacción de los colaboradores en la organización es uno de los principales motivos por los cuales abandonan la empresa. La misma es un sentimiento negativo que algunos trabajadores tienen hacia su puesto de trabajo. Puede estar causada por distintos factores como unas malas condiciones laborales o una falta de oportunidades de desarrollo profesional, entre otros. La insatisfacción laboral puede suponer importantes consecuencias para una organización, pero también para las personas que componen su equipo y que se sienten desmotivadas con su puesto de trabajo.

Con base en las encuestas de salida realizadas al personal se ha evidenciado que las personas no se sienten satisfechas con su sueldo, es decir al compararse con empresas de la competencia perciben que son mejor remunerados en comparación en la empresa en la que laboran actualmente, con las oportunidades de crecimiento profesional perciben que no tienen oportunidad de crecimiento o ascensos, en relación con su jefe inmediato consideran que la presión y el trato aplicado por sus líneas de supervisión no son las adecuadas, en cuanto al horario laboral mencionan

que las jornadas son extensas y en ocasiones no tienen tiempo para compartirlo con su familia, y por otra parte mencionan sentir desmotivación.

A partir de la situación problemática descrita se delimita el problema científico siguiente: ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral para el área comercial de una organización automotriz de Ambato? La idea a defender es La idea a defender es que a partir del diagnóstico es posible elaborar un programa para la mejoría de la satisfacción laboral del área comercial de una organización Automotriz de Ambato. Como objetivos de la investigación se plantean:

Objetivo general:

Elaborar un programa para la mejoría de la satisfacción laboral del área comercial de una organización automotriz de Ambato.

Objetivos específicos:

- a) Investigar la fundamentación teórica de la creación de programas para la satisfacción laboral
- b) Diagnosticar la satisfacción laboral del personal del área comercial en una empresa del sector automotriz de Ambato.
- c) Diseñar un programa para la satisfacción laboral del personal del área comercial de una empresa del sector Automotriz en Ambato en cuanto a significación de la Tarea; condiciones de trabajo; beneficios económicos y reconocimiento Personal y/o Social.

El presente proyecto es de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal con un alcance descriptivo. Para la recolección de información se utiliza el test de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, que permite evaluar 6 factores o dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems). Se trabaja con toda la población constituida

por 93 trabajadores. Con base en el diagnóstico se elabora un programa para mejorar la satisfacción laboral en el área comercial de una organización automotriz de Ambato.

La importancia de esta investigación radica en diagnosticar la satisfacción laboral como punto de partida para proponer un plan que permita enfrentar una de las problemáticas más comunes en las empresas, que es la rotación de personal debido a la insatisfacción laboral. De tal manera, esto influye directamente sobre la estabilidad laboral de una organización, por ende, tiene efectos adversos o contrarios al mantener un capital humano capacitado, entrenado y adaptado a una cultura y objetivos organizacionales. Por este motivo, este estudio permite dejar un precedente científico acerca de la importancia de la implementación de programas que promuevan el incremento de la satisfacción laboral en los colaboradores.

Finalmente, esta investigación es conveniente debido a que, se sustenta en material bibliográfico actualizado para la explicación del estado del arte e instrumentos para el levantamiento de información. También se cuenta con la disponibilidad de recursos financieros y con la total apertura y cooperación por parte de la organización para desarrollar este proyecto de investigación.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Satisfacción laboral

La mayoría de las empresas en la actualidad tiene como principal objetivo el desarrollo y promoción de su productividad a máxima escala, de tal manera para cumplir esta meta han creado estructuras, procesos, recursos, descriptivos de funciones entre otros, que permitan alcanzar este cometido (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009). Las estructuras se refieren a distribución de cargos y tareas del personal. Procesos se entienden por vías, maneras en las que desempeñan las acciones en la empresa para llevarla a la consecución de objetivos. En el caso de recursos se toman en cuenta a materiales de una empresa pueden ser de tipo tecnológico, materia o recurso humano.

Anteriormente se hablaba del recurso humano en las organizaciones para referirse al suministro de personal con un perfil adecuado para cumplir funciones dentro de un cargo, sin embargo, al transcurrir el tiempo el término “capital humano” ha ido tomando más fuerza. Este nuevo término enfatiza capacidades, conocimientos competencias, experiencia y más factores incluyendo valores, es decir tomando al individuo como todo un universo (Abrajan, Contreras y Montoya, 2009). En todo lo mencionado se nombra implícitamente a la satisfacción laboral, esta se considera una percepción o experiencia que tiene el individuo en una organización. La satisfacción se puede definir como:

...la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser” (Hannoun, 2011, p.15).

De tal manera, se puede entender que esta percepción se ve directamente influenciada por el trabajo que desempeña y como se siente en el mismo. La satisfacción laboral se puede definir como “una de las estructuras más ampliamente

estudiadas y medidas en la literatura directiva y de conducta organizativa” (Duche et al., 2019, p. 24). Se puede acotar que actualmente es uno de los aspectos que más importancia ameritan, se ha evidenciado que influye directamente en aspectos organizacionales como el desempeño.

La satisfacción está relacionada con el entorno donde la persona desempeña sus funciones sean estas personas u objetos, es decir el universo para evaluar la satisfacción laboral de un empleado es bastante amplia. Citando otra definición de satisfacción laboral se puede mencionar que es:

...una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo entendiendo actitud como manifestaciones de evaluación (ya sean favorables o desfavorables) acerca de objetos, personas o eventos que reflejan los sentimientos de un individuo frente a estos (Bonillo, 2002, p.191).

De acuerdo con lo que Pérez (1987) menciona, la satisfacción puede tener niveles o tipos de análisis, los mismo se detallan a continuación:

1. Satisfacción general son las diferentes emociones que puede tener un trabajador frente a las facetas de su trabajo
2. Satisfacción por facetas de mayor grado o menor grado de acuerdo con aspectos específicos acerca del trabajo, estos pueden ser beneficios, condiciones del trabajo, tipo de supervisión, ambiente laboral, políticas, procesos de la empresa.
3. La satisfacción laboral relacionada con los beneficios, clima laboral y desempeño

Actualmente el mundo organizacional o de las industrias está en constante cambio y adaptación a los mercados, lo que trasmite una inestabilidad permanente en los empleados frente a los cambios, de aquí parte la necesidad de entender la percepción de satisfacción de sus empleados y la manera de incrementarla para fomentar productividad y estabilidad laboral. Es importante entender que un

empleado con una satisfacción adecuada con relación a su trabajo es un empleado productivo (Yslado et al., 2019).

Por otra parte, la satisfacción laboral es considerada con un fenómeno que está compuesto por algunas variables como menciona Viamontes (2010):

La satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental (p.2).

De esta manera es determinante pensar que el entorno laboral y la retribución al esfuerzo que una persona ejerce influye directamente en la percepción de satisfacción.

Las personas buscan la satisfacción de sus necesidades dentro de las organizaciones a las que pertenecen; al lograr su objetivo, su motivación se convierte en el motor impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su actuar laboral, cumplir con sus metas personales y organizacionales con altos niveles de eficacia (Mora y Mariscal, 2019, p.9).

Es importante mencionar que la satisfacción laboral de un individuo es multidimensional de acuerdo con la afirmación de Viamontes (2010):

Influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto. Actualmente se reconoce la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia (p.120).

La satisfacción también tiene componentes de percepción individual, es decir, lo que puede representar para una persona un factor o indicador de satisfacción para

otra persona no puede representar lo mismo. Al comentar acerca del ambiente laboral y su relación con la satisfacción laboral, varias investigaciones afirman que los trabajadores prefieren trabajar en ambientes que les permitan desarrollar con libertad sus destrezas y conocimientos, es decir donde puedan expresar ideas y ejercer sus funciones con autonomía, de la mano con lo mencionado también juega un papel importante el que el empleado pueda tener variedad de tareas que no le permitan caer en monotonía o sentirse estancado profesionalmente, es decir, que sienta un desafío profesional moderado (Viamontes, 2010).

Ambiente laboral y condiciones de trabajo

Los aspectos del ambiente laboral generan una influencia alta en la percepción de satisfacción del personal. De tal manera Hannoun (2011) menciona que las características del puesto de trabajo que influyen en dichas impresiones son las que se detallan a continuación:

- a. Retribución
- b. Condiciones de trabajo
- c. Supervisión
- d. Compañeros
- e. Contenido del puesto
- f. Seguridad en el empleo
- g. Oportunidades de progreso

El ambiente laboral en el cual un trabajador desempeña sus actividades influye de gran manera en su satisfacción, de tal modo que, para mejorar la satisfacción de un empleado, este sería uno de los factores en los que se debería intervenir. La satisfacción laboral, en los últimos años ha sido uno de los temas más investigados, esto debido a varias razones, una de ellas es el desarrollo teórico de las teorías de productividad organizacional. Weinert (1985) menciona algunos de ellos:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Las razones detalladas que el autor menciona evidentemente muestran una fuerte relación entre satisfacción y productividad. De tal modo, es importante que los aspectos dentro de un ambiente laboral sean bien trabajados, respetados y se tomen en cuenta el requerimiento de la gente, esto permite que el personal se sienta más satisfecho, estable y confortable dentro de una organización. Esto permite crear o fomentar un sentido de pertenencia en el empleado.

En la investigación de Atalaya (1999) respecto a la satisfacción laboral y su vínculo con la productividad menciona que el personal de las organizaciones se encuentra constantemente preocupado por el ambiente laboral en una empresa, esta es la clara explicación al mencionar que el desempeño se ve influenciado por la percepción que el empleado tiene y el sentido de pertenencia en la organización que este genera. Es decir, una persona productiva en un ambiente organizacional será una persona que sentirá que su organización satisface sus necesidades y crea un espacio saludable para desempeñar sus funciones.

Contar con un ambiente laboral adecuado, en el cual los empleados se sientan motivados, estables y reconocidos, crea la percepción de satisfacción laboral. Ayala y Lescano (2019) afirman que cuando un colaborador se siente satisfecho, crea un vínculo con la organización que le permite identificarse con la misma, incluso dar “un esfuerzo extra” si la empresa así lo requiere, de aquí parte la premisa principal, por la cual las empresas buscar mantener empleados satisfechos y felices. La satisfacción laboral tiene un porcentaje subjetivo bastante alto, mucho dependerá del tipo de empresa, cultura, valores, ubicación entre otros para entender que es lo que crea satisfacción laboral en el personal.

Al transcurrir los años, con la existencia de más estudios acerca de la satisfacción laboral, se vuelve más complejo la definición de este término. De acuerdo a lo que Paredes, Alemán y Castro (2021) comentan, actualmente se puede entender que la satisfacción laboral es la suma de varios factores, entre estos, las percepciones que los empleados tienen, es decir, con un tono más subjetivo. De tal manera, la detección de la satisfacción laboral en la empresa es bastante genérica, más bien cualquier estudio realizado para la detección de esta debería basarse en la realidad y cultura de la organización para conseguir resultados reales.

La satisfacción laboral está influenciada por varias características del lugar de trabajo. Pérez (1987) menciona que existen aspectos de la situación de empleo que influencia en las percepciones de lo que debería ser la satisfacción laboral que se detallan a continuación:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Condiciones de trabajo y satisfacción laboral

En el ámbito de la percepción que los individuos tienen en relación con las condiciones de trabajo y su relación con la satisfacción laboral, Pérez (1987) menciona los siguientes:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso

Las empresas tienen como objetivo principal la trascendencia y crecimiento en el mercado y existen diversas maneras de lograr esto. Una de estas es la importancia que le dan al capital humano y en qué manera toman este recurso como un impulso para el crecimiento. Abrajan et al. (2009) menciona que en varias investigaciones se evidencia que los empresarios que se involucran conocen del capital humano de su empresa (competencias, habilidades, conocimientos y valores) y las necesidades de su empresa poseen más oportunidades de crecimiento. Para esto es importante tener en cuenta las percepciones del trabajador y el grado de satisfacción laboral que este experimenta.

Algunos de los métodos para promover la satisfacción laboral en una organización son mencionados por Hannoun (2011) quien dice que los incentivos satisfacen las necesidades de los empleados y se clasifican de la siguiente manera:

1. **Reales:** Son aquellos que satisfacen alguna necesidad real, mediante vías o conductas.
2. **Sustitutos:** Satisfacen una necesidad, son a los cuales se dirige la conducta.
3. **Positivos:** Son aquellos que logran satisfacer la necesidad principal y traen efectos positivos y producen placer como una ascenso o crecimiento dentro la empresa.
4. **Negativos:** Contribuye directamente para que se deje una conducta con el fin de evitar un castigo o efecto negativo como un descuento en el rol o disminución de horas de trabajo.

5. **Económicos:** Se refiere a que el dinero, en sí mismo no constituye un incentivo, más bien estos incentivos que se satisfacen con dinero son diferentes en cada persona.
6. **No económicos:** Son la satisfacción de necesidades de un individuo a través del esfuerzo y energía, pero no tiene una retribución económica, más bien se realizan solo por el placer que esto implica, un ejemplo puede ser competencia laboral, conseguir objetivos entre otros.

Es relevante tener en cuenta que por naturaleza el entorno donde una persona convive o se relaciona influye directamente en su comportamiento, es decir son fuerzas que confluyen y retroalimentan, este entorno puede ser, familia, grupos sociales, ambientes, lugar donde desempeñan una actividad económica (Del Toro, Salazar y Gómez, 2011). De tal manera se puede entender que, si se quiere entender una conducta o comportamiento humano, es necesario también entender el ambiente que lo rodea. Es así como la satisfacción se debe evaluar desde varias aristas teniendo como factor principal el entorno en el que una persona se desenvuelve.

Actualmente la definición de satisfacción laboral tiene un gran porcentaje de carga subjetiva, incluso en ocasiones se la confunde con lo que es motivación laboral, esto debido a la estrecha relación que tienen los mismos. En la investigación de Duche, Gutiérrez y Paredes (2019) se define a la satisfacción como la actitud o conducta que tiene el empleado en un ámbito organizacional de acuerdo a la percepción que él tenga de la misma, es decir, una disposición psicológica que el empleado desarrolla hacia su trabajo a través del tiempo.

Se debe entender que la satisfacción laboral está conformada por varios aspectos. Entre los principales factores está la organización y sus objetivos y por otra parte las percepciones del individuo dentro de la misma. En el primer caso se encuentra la misión, visión, valores de la empresa, cultura, recursos, políticas y demás que orientan a un fin de desarrollo a las organizaciones. En el segundo caso están los individuos dentro de la empresa, estas son las percepciones de cada uno acerca de sus competencias, habilidades, conocimiento, formación y objetivos individuales

(Del Toro et al., 2011). Es decir, el clima laboral es el conjunto de los 2 factores ya mencionados, su interacción es activa y constante, con esto se quiere decir que para promover satisfacción laboral en un entorno organizacional debemos tomar en cuenta de manera directa la organización, el individuo y su interacción.

El liderazgo que se ejerce en las empresas de cierta manera influye en las conductas y percepciones que los individuos de una empresa muestran, de tal manera en la actualidad existen numerosas investigaciones para establecer la relación entre la satisfacción laboral y el liderazgo. Es así como Fernández et al. (2019) menciona que existen diferentes tipos de liderazgo como “orientación a la tarea –el líder está preocupado fundamentalmente por conseguir los objetivos grupales- y orientación a la relación –el líder se interesa básicamente por el bienestar y satisfacción de los seguidores” (p.6). Las teorías mencionan que un liderazgo adecuado se basa en un equilibrio entre la tarea y la persona, es decir que existe un buen desempeño de las funciones del colaborador y de la misma manera la satisfacción de sus necesidades en el ámbito organizacional.

Factores de la satisfacción laboral

La Satisfacción laboral tiene factores intrínsecos y extrínsecos de acuerdo con lo que comenta Herzberg's, Mausner y Snyderman (1959). Los satisfactores son el contenido motivador interno del individuo y los insatisfactores son con los factores de higiene del ámbito organizacional que incluyen: condiciones de trabajo, políticas empresariales, tipos de interacción social, salario estilos de liderazgo, crecimiento y seguridad. Es decir, la satisfacción del personal depende mucho del cambio que el entorno en que se desenvuelve sufre.

En ocasiones la vida laboral en un individuo y el sentirse parte de una sociedad económicamente activa representa autoestima y sentido en sus vidas. El hecho de sentir que su labor es útil satisface en parte sus necesidades de realización profesional y de reconocimiento social. Hablando en este ámbito Hannoun (2011) menciona que las personas sienten satisfacción laboral al cumplir estas necesidades o de otra manera cuando sus expectativas se encuentran cubiertas.

Sin embargo, cuando estas no son satisfechas el ambiente laboral genera todo lo opuesto, barreras para crecimiento laboral y expectativas de crecimiento, horarios no flexibles, mal clima laboral, condiciones desfavorables, es decir características negativas que promueven la insatisfacción laboral.

Es así como Duche et al. (2019) explica que una persona que se encuentra insatisfecha con su trabajo o entorno laboral puede presentar actitudes o conductas negativas hacia él. Las maneras de expresar esta insatisfacción son las siguientes:

Salida: Es Una conducta o comportamiento dirigido a la evitación, en esta etapa la persona busca salir de la organización, es decir buscar un nuevo empleo que logre satisfacer sus necesidades.

Voz: Intento activo de buscar mejoras en el ambiente laboral, busca de manera constructiva mejorar las condiciones, incluye la participación y sugerencias de mejora, busca hablar con sus superiores para establecer mejoras o planes de acción.

Lealtad: Se refiere a la actitud positiva para proponer o esperar mejoras, se muestra identificación con la organización haciendo comentarios positivos de la misma de manera interna o externa, confía en el buen actuar de la empresa, y muestra una espera pasiva en que cosas buenas se harán por parte de la empresa.

Negligencia: Conducta incorrecta de esperar pasivamente que las cosas empeoren en la organización, no propone mejoras. Esta negligencia se evidencia en ausentismos o retrasos crónicos, diminutos esfuerzos por tener una mejora continua.

Por otra parte, Herzberg's et al. (1959) dentro de su teoría bifactorial acerca de los factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral, menciona a los factores motivadores el autor se refiere dentro de este grupo a los factores intrínsecos de un individuo, mientras que los factores Higiénicos hacen a alusión a

los factores extrínsecos, de tal manera se explican de una manera más precisa esta teoría a continuación en el siguiente cuadro:

Cuadro 1.
Teoría Bifactorial de Herzberg's et al. (1959)

		Factores motivadores	
Satisfactores	Factores que conducen a la satisfacción de necesidades de los individuos	Factores que no provocan insatisfacción en los individuos	
	-Sentido utilidad dentro del ambiente laboral -Reconocimiento de éxito por parte del ámbito profesional (compañeros de trabajo) -Desarrollo y crecimiento profesional	-Falta de sentido de pertenencia en la empresa -Ausentismos crónicos -Falta de proactividad y mejora continua	
		Factores Higiénicos	
Insatisfactores	Factores que conducen a la insatisfacción de necesidades de los individuos	Factores que provocan insatisfacción en los individuos	
	-Jerarquía alta -Incremento salarial -Seguridad laboral	-Relaciones interpersonales deficientes -Salario bajo -Condiciones de trabajo no adecuadas	

Fuente: Herzberg et al. (1959)

Uno de los principales factores que influye para que el personal se encuentre motivado y/o satisfecho dentro de la empresa, es la estabilidad financiera. De acuerdo con lo que Mora y Mariscal (2019) argumentan, un empleado se siente satisfecho con las actividades y/o funciones que desempeña, su esfuerzo se ve compensada en una remuneración justa. Por el contrario, las empresas que se encuentran financieramente enfermas o que no son eficientes económicamente,

cuentan con un personal desmotivado y esto se refleja directamente en su desempeño.

Otro de los factores que influye directamente en la satisfacción laboral son los estilos de liderazgo de las líneas de supervisión de las organizaciones. De tal manera, Chiang, et al. (2014) mencionan:

Los estudios sobre satisfacción en el trabajo y de liderazgo son importantes no solo porque existe una relación entre satisfacción en el trabajo y algunos factores que afectan el éxito económico de una organización, sino también porque actualmente existe una creciente preocupación humanitaria por la clase de experiencias psicológicas que la gente tiene durante sus vidas, especialmente durante su vida laboral. (p.5)

Actualmente Juárez (2012) menciona que la preocupación que se muestra en el capital humano por parte de las industrias es cada vez más creciente. De tal manera en el día de hoy existen varias entidades de control que se dedican a controlar y verifican que el personal se mantenga en ambientes saludables, y con las condiciones adecuadas que le permitan desempeñar de manera adecuada las funciones de sus cargos, es decir, en ambientes que no los afecten en aspectos físicos, psicológicos, entre otros.

Por otra parte, es importante tener en cuenta el sentido y la autoestima que da el trabajo a las personas, es decir, el trabajo o el ambiente laboral debería ofrecerle a una persona satisfacción económica, sentido de identidad, significado de autoestima significado de autovaloración, relaciones interpersonales entre otros. Es decir, el trabajo no solo debe significar el pago de una remuneración por funciones, si no va más allá de eso. Se debe pensar en mantener el capital humano dentro de la empresa, le *know how* adquirido con el transcurso de los años es un factor de suma importancia para la productividad de las empresas.

El personal que muestra insatisfacción y desmotivación dentro de su entorno laboral, constantemente se mantienen en la búsqueda de nuevas ofertas de trabajo

que satisfagan sus necesidades salariales. Esto evidentemente crea una limitación en el desarrollo de perfiles (desempeño) y genera una inestabilidad en los equipos de trabajo, de igual manera en la cohesión o creación del capital humano dentro de las empresas. Como es evidente esto afecta directamente a la productividad y desarrollo de las empresas. De tal manera se recalca la importancia de cuidar los factores que mantienen satisfechos laboralmente a los trabajadores (Mora y Mariscal, 2019).

Como se ha insistido en todas las replicaciones teóricas en este apartado, la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con la experiencia que experimenta un colaborador dentro de su organización. Hablando de la percepción que un trabajador genera en una empresa, es importante entender que la misma tiene un componente emocional. De tal manera es imprescindible mencionar que todas las conductas que un individuo presente en un ambiente laboral va a estar influenciadas por dicha percepción. Es decir, es posible moldear estas conductas entendiendo la percepción que el empleado tiene del lugar en el que trabaja o, por otra parte, buscando vías para fortalecer o favorecer esta percepción en un empleado (Abrajan et al., 2009).

El mismo autor acota la existencia de una 2da categoría donde se mencionan los factores higiénicos o insatisfactorios los cuales son muy poderosos dentro de la motivación de un individuo, sin embargo pueden ser determinantes de la insatisfacción laboral, estos se ocupan del ambiente externo del trabajo, los mismos se detallan a continuación “política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social” (Mora y Mariscal, 2019, p. 3). De tal modo se puede entender que si estos factores no satisfacen las necesidades o requerimiento de un trabajador pueden funcionar como lo contrario a un factor motivador es decir pueden influir en conductas que estén basadas en la insatisfacción laboral.

Otras variables que influyen en la percepción de los empleados y se ven inmersamente relacionadas con la satisfacción laboral son:

Carga de trabajo, demanda física, salario promedio, horas de trabajo, prospectos de carrera, valoración de las habilidades y la experiencia, visión social de la profesión, nivel de estrés, trabajo en equipo y apoyo de los compañeros, seguridad del área de trabajo, fomento a la autonomía y equipamiento del área de trabajo (Abrajan et al., 2009, p.10).

Es decir, una buena percepción o experiencia de los empleados en un entorno laboral depende de los factores anteriormente mencionados y son los que principalmente se deberían trabajar o mejorar. Actualmente las empresas enfocan su atención en temas de satisfacción laboral en los equipos de trabajo como indican Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015), son la principal fortaleza para generar productividad y el logro de objetivos organizacionales. De tal manera uno de los principales factores que influyen a la satisfacción laboral es el clima laboral donde los trabajadores se desenvuelven, esto se ve directamente relacionado con el compromiso y/o identificación organizacional de este individuo. Los aspectos que se toman en cuenta para la valoración del clima laboral son las siguientes:

- Bienestar de las personas en su trabajo.
- Calidad de vida laboral.
- Desempeño.

La satisfacción se ve relacionada con varios factores como explican algunas investigaciones de Herzberg's et al. (como se citó en Gamboa, 2010) menciona que en su teoría de 2 factores, motivación-higiene, existen dos categorías que son independientes la una de la otra, es decir influyen sobre la conducta de un individuo de manera diferente: "La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo. Ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad." (p.2). Es decir, estos factores están influenciados rectamente por un entorno o contexto laborales, la conducta se deriva de los resultados de esta interacción.

Cambios organizacionales y satisfacción laboral

El cambio en las organizaciones es primordial, es decir, adaptarse a los cambios y requerimientos del mercado, les permitirá seguir trascendiendo en cada nueva etapa, para lo cual es fundamental mantener empleados satisfechos. Para Fernández et al. (2019) algo de primordial relevancia en las organizaciones es que se respetan los acuerdos pactados entre los empleados y las organizaciones, de esta forma se mantendrá la percepción de todos los procesos son justos y se cumplen con las expectativas pactadas.

De tal manera se puede entender que una organización está potencialmente organizada para cubrir las necesidades más básicas de un trabajador, va a contar con un capital humano saludable organizacionalmente y con un sentido de pertenencia bastante alto. Esto permite que el trabajador genera un sentido de satisfacción laboral y presente una productividad más alta, coadyuvando a la empresa a cumplir sus principales objetivos. En esencia, para satisfacer necesidades los individuos deben desempeñarse en un ambiente con un clima laboral adecuado. De este modo Juárez (2012) enfatiza en que las planeaciones estratégicas organizacionales deben tener, al menos, uno de sus objetivos enfocado en el mantenimiento o buen desarrollo del clima laboral en sus empresas.

Es importante que las organizaciones sean claras con las condiciones de contratación, es decir, las mismas deben comunicarse con claridad al igual que las metas y/o valores de la empresa. Las investigaciones de Fisher (como se citó en Gamboa, 2010) mencionan que cuando no se mantiene una coherencia entre lo que la organización promete y lo que se solicita al empleado cumplir, la satisfacción laboral tiende a disminuir, haciéndose visibles conductas nocivas en el desempeño e identificación del individuo con la empresa. De tal manera es imprescindible ser claro con todas las condiciones de las organizaciones para evitar efectos negativos a corto y largo plazo con los trabajadores.

Dentro de la Investigación de Pérez (1987) menciona que la satisfacción laboral tiene cuatro factores determinantes, es decir, se ha comprobado que los mismos

tienen influencia directa sobre la percepción de satisfacción laboral que los trabajadores tienen en las organizaciones. A continuación, se detallan los factores:

1ro. Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo: Dentro de este factor se puede mencionar la naturaleza y características del trabajo y en qué medida las habilidades y estudios de una persona se ajustan a los requerimientos de su trabajo. Por otra parte, también se refiere al impacto que genera el desarrollo de una actividad laboral dentro de la vida de un individuo. De igual manera a la libertad que puede tener un empleado para desempeñar funciones o actividades, es decir, la sensación de autonomía que posee.

2do. Sistemas de recompensas justas: Se refiere al sistema de beneficios, salarios y recompensas que el trabajador percibe en un entorno laboral, también aquí influye la percepción de lo que “consideran justo” en relación con el mercado organizacional y lo que satisface sus necesidades

3ro. Satisfacción con el salario: Se refiere a las gratificaciones que reciben los empleados a cambio de desempeñar determinadas funciones en un entorno laboral. El mantener un salario justo para un empleado permite la retención de la capacidad productiva de un empleado y, por ende, la disminución de la fuga de capital humano. En esta investigación se menciona que la percepción de insatisfacción laboral prioritariamente se deriva de la percepción de mantener un salario laboral injusto de acuerdo con las actividades que se desempeña.

4to. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: Se refiere a la compatibilidad que tiene el perfil (conocimientos, habilidades, competencias) de un individuo para adaptarse a los requerimientos que exige un puesto de trabajo. Es decir, la satisfacción de un trabajador dependerá de la medida en que se adapte a las funciones de su trabajo y la sensación de ser útil en el mismo. Por otra parte, aquí el papel de las personas que reclutan personal es de suma importancia, gran parte de la percepción que tendrá un empleado en la empresa dependerá de si su ubicación en un cargo fue la adecuada.

Satisfacción laboral y sus variables

La satisfacción de necesidades básicas en un individuo influye directamente en la motivación que tenga dentro de un entorno laboral (Yslado et al., 2019) menciona que es indispensable que las organizaciones tomen en cuenta cuáles son las necesidades de un trabajador, de igual manera cuestiona la manera en la que las organizaciones procuran implementar planes de satisfacción laboral dentro de una empresa si no se ha pensado en satisfacer las necesidades más básicas en un empleado. De tal manera el autor menciona que es importante analizar las jerarquías de necesidades de las personas para entender, en primera instancia, qué es lo que necesitan o requieren en un ambiente organizacional.

A partir de la idea anterior es pertinente citar a Maslow (2004), teórico humanista con amplios estudios acerca de la jerarquía de necesidades de los individuos. Para que un individuo pueda sentirse autorrealizado, o hablando en términos organizacionales, satisfecho laboralmente, necesita cubrir una cadena de necesidades partiendo de las más básicas y elementales. A continuación, se presenta la teoría de la jerarquía de necesidades enfocándola en un ámbito organizacional:

Necesidades básicas: Se refiere a las necesidades que tiene un individuo para lograr la homeostasis, referida a la supervivencia en un ámbito laboral, o lo que es lo mismo, que pueda desempeñar sus labores en un lugar donde pueda respirar adecuadamente, donde pueda acceder a servicios para eliminar desechos corporales, a estaciones de agua para hidratarse, un ambiente de trabajo donde pueda mantener su temperatura corporal adecuada, entre otros.

Necesidad de seguridad y protección: Se refiere a la sensación de seguridad y protección, es decir un lugar de trabajo que contenga todas las seguridades para desempeñar las funciones (de acuerdo con la naturaleza del cargo).

Necesidades sociales: Son las necesidades de interrelacionarse o de ser un ente social, es decir, pertenecer a un equipo de trabajo donde exista función de relación

(amistad), participación (inclusión grupal) y aceptación social, incluyen la convivencia en las organizaciones.

Necesidades de estima: En este apartado podemos hablar de estima alta y baja, en el 1er caso se refiere al respeto a uno mismo, la autoconfianza, los logros, la independencia y la libertad. En el 2do caso se relaciona con el respeto al entorno en el que desempeña sus funciones, es decir, reconocimiento, dignidad, fama y gloria que obtiene dentro de un ambiente laboral.

Autorrealización: Maslow define a este último escalón o etapa de diferentes maneras como: autorrealización, motivación de ser y satisfacción del ser. En esta instancia el empleado a cubierta todas sus necesidades básicas dentro de una organización, es decir es un empleado productivo y saludable.

Los planteamientos de Juárez (2012) tiene como base su investigación donde se confirma la hipótesis de existencia de una correlación positiva entre clima y satisfacción laboral en una organización. De esta manera se puede entender que un clima laboral favorable en una organización condiciona una mejor calidad en la vida personal y laboral de los trabajadores, por ende, mostrarán un mejor cumplimiento e interacción en el ámbito laboral, promoviendo así la consecución de objetivos empresariales.

Clima y satisfacción laboral

Siguiendo la línea del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral Juárez (2012) menciona que un factor determinante dentro de esta relación es el liderazgo, es decir, gran parte de la percepción de clima laboral que tienen los empleados se ve influenciada por la relación que tengan con sus superiores. De tal modo se entiende que la interacción que el empleado mantengo con su jefatura promoverá o influenciará en las actitudes, acciones o conducta que tome la persona, por ende, esto aportará de manera positiva o negativamente a la productividad, desempeño y relaciones interpersonales que se desarrollen en las empresas.

Existen varias investigaciones vinculadas a la indagación de las relaciones que existe entre la satisfacción y el clima laborales. Se ha encontrado resultados de una relación positiva entre ellos, lo que quiere decir que la satisfacción laboral se deriva o esta influenciada de un ambiente laboral en una organización. Por ende, las conductas que el empleado adopte son un resultado de esta percepción.

De acuerdo con la investigación de Gamboa (2010) existen varios determinantes organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción laboral de un empleado, estos tienen un componente cognitivo y otro emocional. Es así como Maso y Griffin (como se citó en Gamboa, 2010) definen estos determinantes:

La referencia al constructo de satisfacción laboral como un estado emocional implica que contiene un componente afectivo. La referencia acerca de que es un proceso resultante implica que hay un componente cognitivo o evaluativo en el constructo. El enfocar el constructo en el trabajo y sus experiencias y diferenciarlo de otras formas de satisfacción (p.2).

Es decir, para entender cuál es la satisfacción de un grupo de empleados es necesario revisar los determinantes detallados, de esta manera se tendrá un mejor entendimiento de estas percepciones y se podrá establecer planes de acción más objetivos y efectivos. Las empresas, tanto privadas como públicas, se encuentran normadas por diferentes entidades y como plantea Juárez (2012), están obligadas a cumplir ciertos estándares en la calidad de vida laboral de sus empleados, cuidando así los entornos y herramientas que se emplean. El bienestar psicológico está dentro de estos requerimientos.

La satisfacción laboral se relaciona con la percepción que tienen los individuos acerca de lo “benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación” (Atalaya, 1999, p.3). Los trabajadores de las organizaciones mencionan tener satisfacción laboral en su trabajo cuando perciben pagos justos, cuando su ambiente laboral existe respeto y buenos tratos, actividades innovadoras que les permitan tener libertad de decisión e inmersión y

oportunidades de crecimiento. De esta manera la productividad en los individuos será potenciada por el sentido de pertenencia con la empresa donde laboran.

1.2. Intervención para la satisfacción laboral

Por otra parte, actualmente la insatisfacción es uno de los factores principales que atrapa la atención de las empresas debido a que es un factor nocivo para la imagen de estas. Se ha comprobado que la insatisfacción laboral en los empleados de una organización está directamente relacionada con la baja productividad y bajo desempeño, provocando efectos negativos en el desarrollo de esta (Hannoun, 2011). De tal manera estos son unos de los motivos principales para crear planes que ayuden a reducir y eliminar los factores que provocan insatisfacción.

Acotando métodos o vías para mejorar la satisfacción laboral en las organizaciones, Pérez (1987) menciona al sistema de recompensas justas dentro de una organización, esto se refiere a los salarios o beneficios que recibe un empleado en su organización. Todos estos métodos deben percibirse como justos y satisfacer las necesidades del empleado de una manera directa y positiva. Dentro de esta percepción influyen comparaciones sociales, demandas del trabajo, habilidades competencias del individuo y los salarios promedio del mercado, es decir dependerá mucho el caso de cada organización para que el empleado pueda tener una percepción justa en tema de recompensas.

Por otra parte, el mismo autor menciona que la satisfacción con el salario es otro de los factores que genera la percepción de satisfacción laboral en los colaboradores, esto se refiere sueldos, salarios, bonificaciones, compensaciones que los empleados reciben a cambio de la ejecución de sus funciones en las empresas. Este es el principal factor relacionado con la retención de la fuerza laboral productiva. De tal modo, se puede entender que el salario es uno de los temas mayormente controversiales al momento de hablar de satisfacción laboral dentro de una organización (Pérez, 1987).

En una investigación realizada acerca de la satisfacción laboral y la retención del personal, el autor menciona que es de suma importancia que se pueda trabajar con varios aspectos organizacionales que permitan mantener a las personas con la percepción de satisfacción laboral alta, los aspectos que se mencionan en la investigación de Galeano, García, Quiroga y Ramírez (2016) son los siguientes:

- a) Atención a los impulsores de satisfacción en el trabajo (beneficios y compensación)
- b) Ambiente de trabajo
- c) Fomento a los planes de carrera y desarrollo
- d) Balance entre el trabajo y la vida.

De tal manera se puede entender que dentro de los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta para la creación de un plan o programa de intervención es el factor monetario y un balance entre trabajo y vida personas con mayor importancia, sin ser menos relevantes los demás descritos.

La importancia de implementar planes de mejoría de satisfacción laboral se ve enfocado a los importantes vínculos que se debe ejercer entre las organizaciones y los empleados, desde un desempeño laboral excelente, buena salud, bajo ausentismo, hasta la longevidad y estabilidad de personas en una empresa. De acuerdo con lo mencionado por Abrajan et al. (2009), las líneas más importantes de estudio para promover la satisfacción laboral en un empleado deben ir enfocados en:

- La experiencia del trabajador en la empresa
- Impacto que el trabajador genera en la organización

La insatisfacción laboral puede suponer importantes consecuencias para una organización, pero también para las personas que componen su equipo y que se sienten desmotivadas con su puesto de trabajo.

La satisfacción laboral está relacionada con la resolución de problemas, de tal manera como explica Ayres y Malouff (como se citó en Gamboa, 2010) que, si el personal de una organización capacitara a su capital humano en las maneras

adecuadas de afrontar de manera positiva inconvenientes o conflictos, la probabilidad de la percepción de insatisfacción laboral en una empresa sería mínima. Esto se menciona entendiendo que el contexto laboral está lleno de conflictos a diario ya sean interpersonales o de carácter del trabajo, por este motivo es de suma importancia que una organización promueva o mantenga valores que orienten a una resolución adecuada de conflictos organizacionales.

Es importante entender desde la subjetividad el término de satisfacción laboral, como se ha explicado anteriormente, es diferentes en cada caso y en cada persona. Es indispensable evaluar previamente las situaciones para proponer mejorar o planes de acción que ayuden a tener una mejoría en este aspecto a nivel laboral. Debido a la subjetividad inherente en la percepción que cada empleado tiene con relación a la Satisfacción laboral, Pérez (1987) menciona características de los empleados que afectan a la percepción del “deberían ser” (lo que es empleado necesita de su puesto o cargo):

- Las necesidades
- Los valores
- Los riesgos personales

En una de las investigaciones de Fisher (como se citó en Gamboa, 2010) menciona que existen diferentes vías para para contrarrestar la baja satisfacción en un ambiente laboral, dentro de una de ellas el autor explica que se pueden trabajar en 8 áreas con el fin de generar resultados que permitan en general o promover el crecimiento de satisfacción laboral, a continuación, se detallan las áreas:

- 1 Pago
- 2 Entrenamiento y desarrollo
- 3 Estilo de gerencia
- 4 Herramientas de trabajo
- 5 Equidad y diversidad
- 6 Bienestar físico
- 7 Involucramiento y comunicación del empleado
- 8 Carga de trabajo

En el caso de que las organizaciones deseen implementar un plan donde se tome en cuenta factores para mitigar la desmotivación o insatisfacción, según Manosalvas et al. (2015), debe orientarse a las siguientes aristas:

- Comunicaciones internas
- Relaciones interpersonales
- Reconocimiento
- Toma de decisiones
- Entorno físico
- Compromiso
- Adaptación al cambio

En el estudio de González y del Mar (2018) se habla acerca de la satisfacción laboral y estrategias de cambio, dentro de este estudio se menciona que las principales motivos de insatisfacción laboral es la falta de desarrollo o crecimiento profesional dentro de las organizaciones, de tal manera el autor propone un plan de intervención en el cual se debe implementar un “Plan de Formación” de calidad en horario laboral que les permitan potencializar conocimientos y percepción de un plan de carrera dentro de las empresas.

Dentro de las investigaciones en las cuales se han realizado intervenciones organizacionales mediante programas de satisfacción laboral los autores Cuadra-Peralta, Veloso-Besio, Moya, Reyes y Vilca (2010) acotan que al desarrollar o influir en competencias emocionales, el personal genera un actitud evidentemente más positiva hacia la vida, esto les permite elevar su satisfacción vital y laboral, esto debido a que sienten o tienen una percepción de mejoría dentro de su vida personal y también en el aspecto organizacional, es decir de manera integral.

En relación con la felicidad sostenible Pérez (1987) menciona que es una de las vías más eficaces para generar satisfacción dentro de un ambiente laboral, esto debido a que, mediante intervenciones de esfuerzos sistemáticos, las persona pueda crear actitudes positivas hacia la vida les permite desarrollar competencias que fortalezcan aspectos positivos del colaborador. Estas afirmaciones se han

comprobado mediante las investigaciones del autor en las cuales los participantes actuaron de manera intencional para cambiar sus patrones de pensamiento y conducta, dando como resultado un incremento de percepción positiva en aspectos personales y laborales, sin mermar la misma el pensamiento subjetivo de bienestar

En relación a las investigaciones realizadas en cuanto a satisfacción laboral Cuadra-Peralta, et al (2010) menciona que los proyectos o programas de satisfacción tienen eficacia al usar técnicas o herramientas de intervención psicológica que permitan desarrollar estaciones emocionales positivos o que permitan crear la viabilidad para que estos estados emocionales aparezcan en la vida de las personas, de tal manera que la percepción de bienestar en el individuo será integral y se verá evidenciado en sus relaciones laborales y personales.

La importancia que actualmente las organizaciones están colocando en los estudios de la satisfacción laboral proviene de su relación con otros aspectos organizativos, tales como la rotación, el absentismo, el compromiso organizativo y el desempeño (Scott y Taylor, 1985). Es una variable que está íntimamente relacionada con aspectos que influyen directamente en su productividad dentro de la empresa, por este motivo es relevante entender el nivel de satisfacción de los empleados tienen en relación con su trabajo y qué aspectos influyen en la misma.

Otro aspecto importante para tomar en cuenta al momento de crear o desarrollar un programa de intervención para la satisfacción laboral según Yslado et al. (2019) es la interacción que tiene el trabajador con su ambiente de trabajo, es decir, influyen la naturaleza del trabajo, las condiciones, los beneficios, el salario, estimulación, métodos de dirección orientación, posibilidades de desarrollo, crecimiento personal, entre los más importantes. Es decir, en el medio en el que un trabajador interactúa a diario o los procesos en los que el capital humano se desarrollada en una organización, influyen directamente en la percepción de satisfacción laboral que tiene.

Para la implementación de programas de mejoría de satisfacción laboral es importante tomar en cuenta que esta puede tener tipos de niveles para desarrollar o analizar y Hannoun (2011) menciona algunos de ellos:

- Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa (p.19).

En el primer nivel se entiende a la satisfacción como una generalidad, nada específico o a detalle, es decir, no está dirigida a factores particulares de un individuo, más bien se refiere a una percepción cultural. El segundo nivel habla acerca de condiciones específicas donde la percepción individual de un sujeto juega un papel de gran relevancia. Se puede mencionar que el individuo en el segundo nivel percibe la satisfacción desde su realidad.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación

En el siguiente apartado se menciona la metodología empleada en la investigación, se explica el diseño de esta, seguido de los participantes, las herramientas empleadas para para la indagación y el procedimiento metodológico empleado. A lo largo de la historia de la investigación, se han creado y/o desarrollando diferentes corrientes de pensamiento, tales como “el empirismo, el materialismo dialéctico, el positivismo, la fenomenología y el estructuralismo” (Hernández y Samperio, 2018, p.10).

Estos diversos estilos de interpretación han permitido de las rutas de búsqueda de información se expandan cada vez más. Lo que ha permitido que el conocimiento en diferentes ámbitos se siga incrementando. El enfoque que se elija para la investigación dependerá mucho, del tipo de información que se desee obtener o cual es el objetivo de estas. Cada enfoque tiene sus aspectos fuertes permitirán obtener las metas de investigación que el autor se proponga

Paradigma post positivista

El paradigma y sus definiciones han ido evolucionando al transcurrir el tiempo, actualmente este término es bastante utilizado por medios académicos, universitarios y científicos, este debido a que el uso de este se ha hecho regular gracias a su empleo en la historia de la ciencia y filosofía. Es decir, actualmente el uso de este es más cotidiano, y sus entendimientos ha venido transformándose al pasar lo años. También este término ha venido adaptándose a la temporalidad ya las percepciones de los individuos (Fernández et al., 2019).

El término paradigma puede tener un sinnúmero de definiciones y aplicaciones, de tal manera para entender más a detalle este término se enuncian los planteamientos de Duche, Gutiérrez y Paredes (2019):

- a) Algo que está constituido por los descubrimientos científicos universalmente reconocidos que, durante cierto tiempo, proporcionan a un grupo de investigadores problemas tipo y soluciones tipo.
- b) El conjunto de las creencias, valores reconocidos y técnicas que son comunes a los miembros de un grupo dado (p.5).

El Post positivismo es una versión renovada de lo que es un paradigma positivista, se diferencia en que este paradigma hace referencia a una realidad que ya existe, pero no puede ser plasmada, lo real debe ser comprobado de manera más exacta. Es decir, al no ser completamente comprobada es entendida como una realidad incompleta. Los motivos por los cuales este paradigma no puede ser comprobado es debido a la inexactitud de las percepciones y constructos intelectuales de las personas, esto restringe el manejo de las variables que están presentes en este fenómeno (Flores, 2004).

La pregunta metodológica realizada dentro de este paradigma es resuelta mediante una adulteración de la hipótesis planteada, es una experimentación donde se modifican las consideraciones y se le cualifica de una investigación cuasi experimental. Esta también brinda la posibilidad de incluir información cualitativa y cuantitativa en la misma. Es decir, permite mencionar detalles de la investigación con características más profundas, de la misma manera permite incluir características basadas en fundamentaciones teóricas o ciencias exactas (Ramos, 2015).

Dentro de las características del Paradigma Post positivista Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que una de las más relevantes o con la que más se identifica este paradigma es la imperfección de la realidad, los resultados no son comprobados por medio de ciencias exactas. El investigador forma parte del fenómeno estudiado. En este paradigma existe una influencia de doble vía entre el fenómeno y el investigador, es decir el fenómeno u objeto de estudio puede influenciar al investigador y viceversa de igual manera. En este paradigma la investigación se ve fuertemente orientada por las hipótesis planteadas, es decir influyen directamente en el desarrollo de la indagación.

Las afirmaciones que se derivan de este tipo de paradigma son más de tipo reflexivas o analíticas en relación con las afirmaciones de positivismo que son orientadas o ligadas a bases teóricas. Si bien en el post positivismo puede considerarse la realidad existente, esta es imperfectamente aplicable o aprensible, debido a que el objeto de estudio es incontrolable. Las incógnitas que se derivan de este paradigma se guían al objetivismo, los resultados que se derivan de estas investigaciones son considerados como probablemente verdaderos (Ramos, 2015).

Otra de las características del paradigma Post Positivista es que el investigador puede influir de manera directa en la investigación basándose en sus valores o creencias, es decir el investigador debe estar consciente que puede influir durante la investigación y en los resultados obtenidos. En el caso de que las investigaciones se realicen con un diseño cuasiexperimental, constantemente existirá un parámetro de error en la evaluación del fenómeno u objeto de estudio, también es importante mencionar que en el Post Positivismo es importante que los descubrimientos de la investigación se fundamenten en bases teóricas (Ramos, 2015).

El paradigma Post positivista está íntimamente relacionado con un método de investigación cuantitativo, esto debido a que tiene como objetivo explicar un fenómeno dentro de una investigación para poder predecirlo y controlarlo. En este tipo de investigaciones el método cuantitativo permite recopilar información que pueda ser comprobada mediante herramientas estadísticas comprobadas y exactas, en otras palabras, permitirá recolectar datos más exactos relacionados con el tema de investigación. Esto posibilitará al investigador medir, comprobar y proponer patrones de comportamiento dentro de la indagación que permitirán comprobar fundamentos teóricos (Ramos, 2015).

Enfoque cuantitativo

De acuerdo con lo que nos menciona Ramos (2015) en la “metodología se pueden utilizar tanto métodos cuantitativos como cualitativos, sin embargo, estos últimos con un tinte hacia el positivismo más que al constructivismo como lo desearían los partidarios clásicos del enfoque cualitativo” (p.8). Es decir, de acuerdo con el

paradigma que se use dentro de una investigación se puede adaptar el tipo de enfoque que se va a usar para la recolección de información que permitirá cumplir los objetivos de una investigación.

Existen diferentes rutas de investigación que se pueden tomar en cuenta para recolectar información valiosa en un proyecto o indagación, para esto es necesario tener el planteamiento del problema y el contexto de manera clara. Las rutas que se pueden tomar en las investigaciones de acuerdo con sus enfoques son las siguientes: de tipo cualitativos, cuantitativos o mixtos (Hernández y Mendoza, 2018). De acuerdo con el tipo de investigación y los lineamientos aplicados se ha optado por definir este proyecto con un enfoque cuantitativo.

De acuerdo a las afirmaciones de los autores Hernández y Mendoza, (2018) se pueden determinar los aspectos de mayor relevancia en el enfoque cuantitativo:

Características

- Planteamientos específicos
- Orientado en variables medidas
- Prueba de hipótesis y teoría
- Diseños preestablecidos
- Instrumentos estandarizados
- Datos numéricos
- Análisis estadístico sobre una matriz

Proceso

- Secuencial
- Orientado a la realidad objetiva
- Deductivo
- Probatorio

Fortalezas

- Representatividad y generalización de resultados
- Control sobre fenómenos y precisión
- Réplica
- Predicción

El enfoque cuantitativo en la investigación es un proceso se basa en las mediciones o datos numéricos, utiliza la observación del proceso para recolectar datos y los analiza para poder llegar a conclusiones o respuestas, este enfoque se basa principalmente en el análisis de datos estadísticos, los datos que se pueden investigar con este enfoque son medición de parámetros, obtención de estadígrafo, entre otros. Por otra parte, también es importante mencionar que este enfoque establece la investigación de problemas por vías delimitadas y concretas. En cuanto a la revisión de la literatura este enfoque se basa en datos que de derivan de las hipótesis (Otero, 2018).

Otra definición que se puede acotar al enfoque cuantitativo es que la información recolectada es de carácter numérico y métodos matemáticos, es decir se basan en ciencias comprobables que permitan obtener datos exactos. Esto representa trabajar de manera organizada y estructurada en procesos de manera secuencial para comprobar hipótesis. Esto quiere decir que es un proceso riguroso que se debe seguir para conseguir los objetivos establecidos de las investigaciones (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

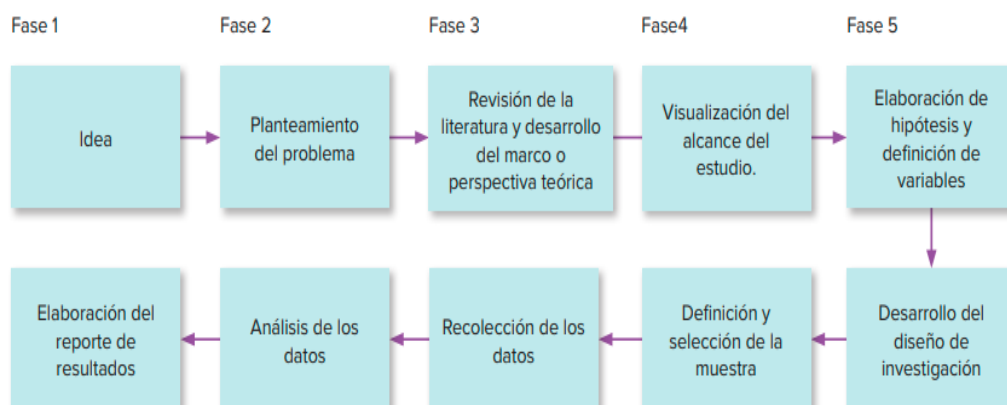
Este tipo de enfoque busca siempre que la información recolectada tenga la mayor objetividad posible, por eso posee una manera más estructurada para la obtención de datos. En este enfoque el investigador por ningún motivo puede influenciar los resultados de la investigación. Es decir, se debe excluir percepciones, creencias, ideales, sentimientos, tendencias que afecten al resultado final de la recolección de información (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

Los pasos para seguir en una investigación que se basa en un enfoque cuantitativo según Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) son las siguientes:

... partir de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica, de las preguntas se derivan hipótesis y determinan y definen variables; se traza un plan para probar las primeras (diseño, que es como “el mapa de la ruta”); se seleccionan casos o unidades para medir en estas las variables en un contexto específico (lugar y tiempo); se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p.45)

Es decir, se debe seguir un proceso estructurado para poder obtener la información, esto asegura que los datos recolectados sean comprobables y exactos, en la figura citada a continuación se puede observar este proceso con mayor claridad:

Figura 1. Proceso de la investigación cuantitativa.



Fuente: Tomado de Hernández - Sampieri y Mendoza (2018).

El objetivo principal de un enfoque cuantitativo es indagar, conocer y capturar la realidad o contexto de un fenómeno en su entorno real o natural, sin *influencia* alguna del entorno o el investigador y, en el peor de los casos, aproximarse lo más posible a los resultados reales. En este tipo de investigaciones las suposiciones o hipótesis planteadas deben ajustarse a la realidad en el caso de no coincidir se debe cambiar

las hipótesis para obtener resultados lo más cercanos posibles a la realidad los mismo deben ser sujetos a una comprobación (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

A continuación, se va a explicar a mayor detalle los aspectos que caracterizan a una investigación con enfoque cuantitativo según el autor Flores (2004):

1.1.1.1 Planteamiento del problema: Es bastante objetivo con la información, se centra en datos observable y medibles, se guían en orientar, describir, buscar relaciones y explicaciones, en basa en el análisis de datos teóricos

1.1.1.2 Revisión de la literatura: Es estructurado, planificado y direccionado a satisfacer la necesidad del estudio, está orientado a buscar variables significativas para la investigación.

1.1.1.3 Hipótesis: Dentro de las investigaciones con este enfoque, se establecen en primera instancia las hipótesis, y el objetivo de la indagación es comprobar estas mediante los datos obtenidos

1.1.1.4 Diseños: Los diseños en este tipo de investigación respetan un orden, es decir se sigue de manera estructurada y como estaban planificados desde el inicio de la investigación.

1.1.1.5 Muestra: El tamaño de la muestra va a depender de los objetivos de la investigación, la misma será y determinada a partir de análisis numéricos.

1.1.1.6 Recolección de datos: Dentro de este enfoque se usan herramientas estadísticas y estandarizas que permitan recolectar información de manera exacta y se puede someter a cualquier comprobación.

El planteamiento del problema dentro de una investigación con enfoque cuantitativo es de suma importancia, debido a que ayuda a tener una idea más precisa de los objetivos de la investigación, también viabiliza la estructura de la idea de investigación más completa (Hernández - Sampieri, y Mendoza, 2018).

Diseño no experimental de corte transversal

Este diseño se enfoca en intervenir en la investigación sin manipular ninguna variable. Es decir, aquí el fenómeno se estudia en su entorno natural y se analizan los resultados sin intervenir en los mismos. Agudelo, Aigner y Ruiz (2008) mencionan que en este tipo de diseño es imposible manipular sus variables o asignar de manera manual condiciones. Aquí el investigador no interactúa o participa en la creación de un entorno para la investigación.

Las investigaciones no experimentales por lo general se derivan de enfoques cuantitativos, por la naturaleza de la investigación y las vías que se usarán para la recolección de información. Las principales características de los diseños no experimentales según los autores Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) son los siguientes:

1.1.1.6.1.1.1 Sus variables no son manipulables

1.1.1.6.1.1.2 Se observa los fenómenos y variables en su ambiente natural o real

1.1.1.6.1.1.3 No se genera ningún escenario o situación para ver el comportamiento de la variable

1.1.1.6.1.1.4 Puede poseer un alcance explicativo

Tomando en cuenta el papel que ejerce el investigador sobre los fenómenos de estudio y de acuerdo con el objetivo general de esta indagación, se determina que la misma será de tipo no experimental, debido a que se observan los fenómenos en su contexto natural, posterior a esto se analizan los datos recolectados sin manipular las variables de manera intencional, es decir

únicamente se observan los fenómenos en su estado natural y su relación con la realidad (Grajales, 2000).

En cuanto a los diseños y cortes de las investigaciones Agudelo et al. (2008) mencionan que un diseño no experimental puede dividirse de 2 maneras:

1. **Diseño Transeccional o Transversal:** Se refiere a que dentro de la investigación se recolectara información en solo momento del tiempo, su objetivo principal es medir variables o la influencia de las mismas en el estudio en momento determinado, es capturar los resultados en un momento exacto del tiempo.
2. **Diseños longitudinales:** En este tipo de diseño se evalúan o se dan seguimiento al comportamiento de las variables en dos o más momentos en el tiempo, es decir el análisis es evolutivo. Se centra en estudiar cómo es la evolución del fenómeno.

La presente investigación es de corte es transversal debido a que, como menciona Rodríguez y Mendivelso (2018): “El investigador realiza una sola medición de la o las variables en cada individuo (número de mediciones)” (p.142). Tomando en cuenta el criterio de otros autores Manterola y Otzen (2014) mencionan que “Su característica fundamental es que todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que no existen períodos de seguimiento.” (p. 638). Es decir, la investigación se realiza en un solo momento determinado de tiempo y con la recolección de dichos resultados se crea un programa para la mejoría de la satisfacción laboral del área comercial en una organización automotriz de Ambato.

Alcance descriptivo

El alcance descriptivo fundamenta estudios que tienen como objetivo describir o detallar las características de un fenómeno, especificando características, rasgos del objeto de estudio. Este alcance permite analizar el fenómeno en su ámbito natural y sus componentes. Para la recolección de información miden y evalúan

datos. Grajales (2000) menciona que “trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta” (p.4).

El uso de este alcance se debe a que se busca caracterizar los resultados estudiados sin relacionarlos con ninguna otra variable, más bien busca tener una descripción completa, clara y concisa relacionada con el fenómeno. Es importante entender que este tipo de investigación tiene como objetivo responder preguntas claras y concisas para poder dar soluciones específicas a un fenómeno en base al estudio de sus características y alcances (Torres, Salazar y Paz, 2019) De tal manera en esta indagación se busca describir, detallar, profundizar información acerca de la satisfacción laboral en una empresa Automotriz y en base a los resultados mencionados se propondrá un plan de mejoría para la misma

De la misma forma, acotando el párrafo anterior, la naturaleza de esta investigación busca describir o detallar las características de la satisfacción laboral, especificando sus características y rasgos (Rusu, 2011). Este alcance dentro de la investigación permite analizar el fenómeno en su ámbito natural y sus componentes. De tal manera se obtiene una amplia explicación acerca de esta variable, lo que permite que el investigador se relacione de manera profunda con el fenómeno.

2.2. Población

En una investigación es de suma importancia delimitar la población o el universo que se va a investigar. Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que es necesario “definir y delimitar la población o universo del estudio: el tipo de casos (personas u otros seres vivos, objetos, fenómenos, procesos, sucesos o comunidades) sobre los cuales se habrán de recolectar los datos” (p.10). Con esta información clara, es más viable conseguir los objetivos que busca la investigación y determinar de manera más clara las características que se desean investigar.

La población en una investigación significa todos los casos que están de acuerdo a las características que se están intentando investigar dentro de un proyecto, de

tal manera Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) detallan las características que debe tener la elección de una “población” para una investigación:

1. Los límites de la población los establece el investigador de acuerdo con los datos que desee conseguir
2. La población debe escogerse de manera concreta por un tipo de características, detalles, datos, contenido, ubicación, tiempo, así como la viabilidad para la obtención de estos.
3. La población que se escoja debe tener acceso pleno para conseguir la información, caso contrario la investigación se verá limitada
4. Se debe seleccionar de manera clara y concreta el perfil que va a tener la población que se ha seleccionado para la investigación.

Otra definición de Población que menciona el autor Vargas (2009) es que este es un conjunto de personas, fenómenos u objetos de los cuales se desea conocer características especiales. Los registros de población pueden estar constituidos por personas, objetos, fenómenos, datos, registros, reportes médicos, pruebas de laboratorios, imágenes, novelas, cartas, videos y un sinnúmero de aspectos que se puedan investigar. De tal manera la lista de los aspectos que pueden formar parte de la población de una investigación es bastante extensa, el único requisito para delimitarla es tener claro los aspectos que se van a delimitar para poder obtener datos claros y objetivos.

Para delimitar la población Montañés, Rodríguez y Martín (2001) mencionan que se deben realizar dos preguntas básicas, las mismas se detalla a continuación:

- 1. Cuántos somos:** Es indispensable entender que la población para investigar está en constante cambio, es decir no seguirá igual al presente, pero es una guía objetiva para definir con quiénes se va a trabajar en el proyecto. Es así como se debe tomar en cuenta: 1. La evolución de la población: se puede hacer una comparación al transcurrir años y 2. la estructura demográfica: al definir sexo y edad permitirá más a detalle las variaciones so las condiciones de la investigación.

2. **Cómo somos:** Es importante mencionar que los criterios para definir las características de la población son interminables, esto dependerá de cuáles son los lineamientos y en qué características desea profundizar la investigación. De tal modo se pueden tomar datos sociales, de educación, de conocimientos y su relación con las variables del proyecto.

También se puede definir a la población como como un conjunto de unidades que se van a estudiar o investigar para cumplir con los objetivos de un determinado proyecto, de los cuales se puede destacar una característica común que es susceptible a ser estudiada o medida. Cada uno de los elementos que se desean observar forman un conjunto de características específicas que van a ser medidas o comprobadas (Torres, Salazar y Paz, 2019).

Al momento de seleccionar la población para una investigación, es importante no cometer estos errores, a continuación, detalla el autor Hernández – Sampieri y Mendoza (2018):

- 1) desestimar o no elegir casos que deberían ser parte de la muestra (participantes que tendrían que estar y no fueron seleccionados)
- 2) incluir casos que no deberían estar porque no forman parte de la población
- 3) seleccionar casos que son verdaderamente inelegibles (p.199)

El presente estudio se llevó a cabo con todos los trabajadores del área comercial de una empresa del sector Automotriz de Ambato. Los participantes de la investigación son los colaboradores que pertenecen a la dirección comercial o ventas. Los colaboradores participantes en esta investigación residen en diferentes provincias del Ecuador, donde la empresa del sector Automotriz tiene sus sucursales, las mismas son Pichincha, Tungurahua, Pastaza, Chimborazo, Cotopaxi e Imbabura.

En cuanto a los datos sociodemográficos de la investigación, se puede mencionar que incluyen las características de la edad, género, lugar de nacimiento o

residencia, etnia con la que se identifican, nivel de instrucción, entre otros. Estos datos se usan con el objetivo de tener una visión más profunda de la población a la que se direcciona la investigación, eso permite crear u obtener resultados más reales y objetivos (Rusu, 2011).

La población está constituida por 87 personas de género masculino y femenino sin distinción de edad, tiempo en la empresa, o instrucción. Estas personas desempeñan sus funciones en cargos de Gerencias de marcas, jefaturas de ventas y asesores comerciales. Las características sociodemográficas de los participantes, se detallan en la Tabla 1.

Tabla 1.
Características sociodemográficas de la población.

	Frecuencia	%
Género		
Masculino	66	75,86
Femenino	21	24,14
Edad		
		\bar{x}
		38
20-35	41	47,13
36-50	40	45,98
50 en adelante	6	6,90
Estado Civil		
Soltero	48	55,17
Casado	32	36,78
Divorciado	7	8,05
Años en la empresa		
0-3	57	65,52
4-10	26	29,89
11-15	3	3,45
16 en adelante	1	1,15
Cargo		
Jefe de ventas	12	13,79
Gerente Comercial	4	4,60
Asesor Comercial	71	81,61

Fuente: elaboración propia

En esta investigación se han encuestado a 87 personas, de las cuales de acuerdo con la tabla sociodemográfica se puede observar que predomina el personal de

género masculino representado con el 75,86% de la población total. En cuanto a la edad del personal encuestado se observa una media aritmética de 29 años. En esta investigación el personal principalmente representa un estado civil como “soltero”. El tiempo de permanencia del personal en la empresa mayoritariamente oscila en un rango de 0-3 años. El cargo más representativo dentro del área comercial son los asesores comerciales teniendo un peso de 81,61% de la población total.

2.3. Recolección de información

Ficha sociodemográfica

La ficha sociodemográfica es la herramienta que se usa con más frecuencia dentro de las investigaciones con el fin de detallar las características que tiene la población escogida para trabajar. Serrano (2001) mencionada que los datos que incluyen estas tablas regularmente dependerán a los requerimientos de la investigación, es decir puede variar de acuerdo con el tipo indagación que se desee ejecutar. Entre los datos más comunes y de más factibilidad en las investigaciones son los siguientes:

- Edad
- Género
- Residencia
- Etnia
- Nivel de instrucción.

Las fichas sociodemográficas aparte de brindar datos de la población a estudiar o investigar también puede arrojaros datos de relaciones de grupos, permite agregar, desagregar, comprar y frente a estos datos darnos resultados de relaciones que sean de interés para la naturaleza de la investigación (Serrano, 2001). Es decir, permite consolidar información que será de gran aporte para poder llegar a conclusiones dentro de las investigaciones o que también facilitar la consecución de los objetivos de proyectos.

La ficha sociodemográfica permitirá recolectar la información adecuada y relevante para la investigación, también segmentar estos datos recogidos de la manera que necesite el investigador, es decir el objetivo de las fichas sociodemográficas es obtener datos objetivos, por medio de la aplicación de preguntas adecuadas. Por otra parte, permitirá que los datos que se recolecten no sean ambiguos más bien se puede dar opciones múltiples que permitan obtener información concreta (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

La importancia de usar una ficha sociodemográfica en una investigación es la de determinar si la población con la que se va a trabajar es el público objetivo o necesario para el proyecto en mente y si los datos que se están recolectando permitirán en un futuro implementar estrategias adecuadas. También viabilizará la obtención de datos objetivos para poder trabajar en subgrupos en el caso de que la investigación así amerite. Es decir, la ficha sociodemográfica es una visión más detallada del comportamiento o características de la población con la que se trabaja dentro de un proyecto o investigación (Rusu, 2011).

En la presente investigación se usó una ficha sociodemográfica para poder recolectar y detallar las características de la población con la que se trabajó. Dentro de los aspectos que se tomaron en cuenta son:

- Género
- Edad
- Tiempo en la organización
- Cargo en la empresa
- Estado Civil
- Nivel de instrucción

Las investigaciones adquieren mayor objetividad y veracidad, cuando los datos de los que se habla o se usan en la misma son comprobados. Para esto es de suma importancia tener una forma ordenada y planificada de recolección de datos, todo esto debe ser directamente relacionado con los objetivos de la indagación y la profundidad a la que se quiere llegar con las características de las variables. Estos

datos se pueden recolectar mediante herramientas estadísticas (Torres, Salazar y Paz, 2019).

Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma

La Escala de Satisfacción Laboral fue creada por Palma (1999) citado en Casana y Silva (2015) y estandarizada en Perú. Tiene como objetivo la medición del nivel de satisfacción en los trabajadores en las organizaciones, puede ser aplicada en adultos a partir de 18 años, sin distinción de género para su ejecución y puede administrarse de forma individual o grupal sin que interfiera en los resultados. El tiempo estimado para rendir la evaluación oscila entre 18 a 20 minutos.

Este es un cuestionario contiene 36 ítems y mide 7 factores que son distribuidos de la siguiente manera:

- Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems)
- Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems)
- Políticas Administrativas (5 ítems)
- Relaciones Sociales (4 ítems)
- Desarrollo Personal (6 ítems)
- Desempeño de Tareas (6 ítems)
- Relación con la Autoridad (6 ítems).

Estos factores se enfocan en la medición de la actitud general de los colaboradores hacia el trabajo, es decir, la percepción que tienen estas personas hacia el trabajo que ejecutan, determinando cuán placentero o desagradable le resulta a la persona su actividad laboral. Esta herramienta está estrechamente vinculada con las teorías motivacionales y por otra parte con la discrepancia y dinámica. En cuanto al método de calificación de esta herramienta, se realiza mediante la valoración de cada ítem con opciones de respuesta tipo Likert, en donde las puntuaciones se asignan del uno al cinco. Al culminar la evaluación se pueden obtener puntuaciones de entre 27 a 135 puntos (Palma, 1999).

La interpretación del test se basa en sumar las puntuaciones obtenidas en las respuestas de cada ítem, es decir:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos una insatisfacción frente al trabajo. (Palma,1999, p.2)

Las puntuaciones de la escala Likert son las siguientes según Palma (1999):

Totalmente de acuerdo (TA): 5 puntos

De acuerdo (A): 4 Puntos

Indeciso (I): 3 Puntos

En desacuerdo (D): 2 Puntos

Totalmente en desacuerdo (TD): 1 Punto

Para el cálculo de los resultados de la evaluación se consideran los ítems negativos y positivos relacionados con la percepción de satisfacción de los participantes detallados en el Anexo N°1, “los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas (Palma, 1999). Es decir, la suma de los ítems mientras se acerca al valor de 180 serán considerados como una percepción alta de satisfacción y mientras estos resultados se acerquen mayormente a 0 significarán una baja satisfacción laboral

La confiabilidad de esta herramienta es de 0.911 con Alfa de Cronbach en un estudio realizado con docentes universitarios en Perú (Valdiviezo, 2016). En este mismo estudio para hallar la validez de constructo se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown y también identificar factores o variables específicas del mismo obteniendo

resultados significativos. También se realizó un análisis de validez mediante criterios de expertos con un 0,79 de concordancia (Valdiviezo, 2016).

En cuanto a la validez, los autores Casana y Silva (2015) dentro de su estudio con trabajadores de una empresa azucarera en Chiquitoy en Perú mencionan lo siguiente:

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una submuestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05 (p.32)

Es decir, esta escala mide con gran objetividad la percepción de satisfacción laboral del personal, logrando arrojar resultados alineados a la realidad organizacional. En el estudio de Alarcón (2017) se usó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma para la recolección de datos y la validez del instrumento se obtuvo por medio del “análisis de correlación ítem test, utilizando para ello el estadístico del Producto Momento de Pearson. Donde se determinó que los 36 ítems de la versión original eran válidos, es decir que obtuvieron un índice de validez de mayores o iguales a 0.21”. (p. 46)

En la investigación de García (2019) en Piura se analizó la confiabilidad de la herramienta “Escala de Satisfacción de Sonia Palma” mediante el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo un puntaje total 0.79. De tal manera se pudo constatar que la información recolectada mediante este instrumento es objetiva, permitiendo dar a conocer resultados apegados a la realidad.

Procesamiento de la información

Para la recolección de información en la empresa, se solicitó la aprobación de la investigación dentro de la organización al Gerente de Desarrollo Organizacional, una vez conseguida esta aprobación se siguió con el cronograma de aplicación de reactivos al personal. Se siguió con la socialización el objetivo y las instrucciones

para llenar la información de la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma al personal, posterior a esto se recogió la información para proceder a tabular los resultados.

La media aritmética o también denominada un promedio simple, esta es la muestra de los valores de los datos recolectados, esta es la medida de ubicación más usada dentro de las investigaciones, esta media se calcula mediante la suma de los valores (de interés de la investigación) y este se divide para el número de valores sumados. Dentro de los cálculos de la media intervienen todos los valores de la distribución. Al momento de trabajar con una media aritmética es importante entender que a cada observación se le debe designar la misma importancia que las demás. (Paz, 2007)

De tal manera se calcularon medias aritméticas por cada una de las dimensiones evaluadas en esta investigación: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems), esto con el fin de mostrar valores centrales de los datos recolectados (Valdiviezo, 2016).

En relación con la dimensión estándar se refiere a la relación sostenida que tienen los datos recolectados con una unidad de medida dentro de la investigación. Es decir, los resultados recolectados hacen referencia a una medida de estandarización que se usará dentro de la investigación. Pueden existir diferentes medidas estándares, en el caso de los estándares primarios hacen referencia al alta metrológica definitiva y su relación con las medidas (Paz, 2007).

De tal manera la DE será enfocada en los datos de medición ya estandarizados por la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma de acuerdo al detalle de puntuaciones entre 27 a 135. Estos valores tienen una referencia en cuanto a su puntuación, es decir 180 puntos serán considerados como una percepción alta de satisfacción y mientras estos resultados se acerquen mayormente a 0 significarán una baja satisfacción laboral (Palma, 1999)

La tabla de contingencia es una herramienta que permite ingresar información e mediante la creación de filas y columnas para plasmar datos de la investigación en términos de conteos de frecuencia. Esta Tabla también es conocida como una tabla de 2 entradas, 2 vías o tabla cruzada. Estas tablas tiene el objetivo de medir las relaciones entre 2 variables que permitirá ver las diferentes interacciones entre las mismas, y así estimar información que sea de relevancia para la investigación (Hernández y Samperio, 2018)

En esta investigación se usó una tabla de contingencia que incluirá los datos sociodemográficos de la población con la que se trabajó en el proyecto. Los datos que se usaron dentro de la tabla sociodemográfica incluyen los siguientes datos: estado civil, género, edad, años en la empresa, cargo, estos datos permitirán recolectar información más objetiva con relación a los objetivos de la investigación (Rodríguez y Mendivelso, 2018)

2.4. Caracterización de la empresa o institución

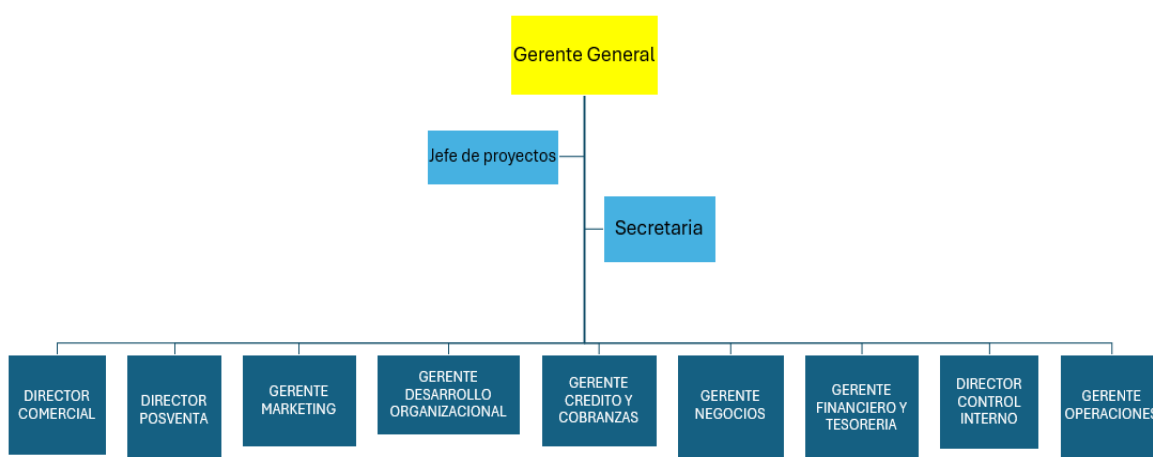
La organización donde se realiza la investigación es una empresa ambateña con más de 60 años de funcionamiento, la cual se dedica a la comercialización de soluciones de movilidad como la venta de vehículos livianos y pesados. Actualmente la organización ha adquirido la concesión de 6 marcas que se detallan a continuación Automotores de la Sierra Intranet (2024).

1. Chevrolet
2. Volkswagen
3. GAC
4. Isuzu
5. Mg Maxus
6. Geely
7. Autos usados Outlet.

Dispone también de servicios de posventa relacionados con Talleres, Latonería, pintura y bodegas de repuestos. Actualmente opera en las ciudades de Ambato,

Latacunga, Riobamba, Puyo, Quito, Ibarra y Coca, con un total de 19 sucursales y un aproximado de 496 colaboradores, a continuación, se detalla el organigrama de la alta gerencia de la organización. (Automotores de la Sierra Intranet, 2024)

Figura 2. Organigrama de empresa del sector automotriz.



Fuente: elaboración propia

La empresa trabaja con diferentes objetivos que guían que sus actividades, las mismas se detallan a continuación en base a la información extraída de Automotores de la Sierra Intranet (2024):

Misión: Ampliar la gestión de ventas impulsada por un modelo tecnológico comercial y dinámico para lograr una adecuada productividad que garantice los resultados esperados por los accionistas.

Visión: Incrementar nuestra participación de ventas a nivel nacional basados en estandarización y automatización de procesos, generando una cultura organizacional sólida, íntegra y de respeto en búsqueda de la excelencia.

Esta organización trabaja y ejerce todas sus funciones basándose en 4 valores que los distinguen como organización:

Integridad: Nuestra palabra y nuestras acciones son siempre una misma cosa; somos personas, marcas y organizaciones confiables; actuamos con honestidad y transparencia.

Excelencia: Impulsamos en nuestra cadena de valor, procesos y resultados de calidad superior. Mejoramos continuamente la calidad de nuestros productos, procesos y servicios.

Respeto: Celebramos la diversidad y el derecho a pensar, opinar y ser diferentes. Adaptabilidad e innovación: Fluimos con el cambio, innovamos soluciones y nos reinventamos en beneficio de nuestros clientes. Nos apasiona innovar.

La investigación se realiza en el área comercial en la cual las principales funciones que desempeña este personal en los diferentes cargos son las siguientes de acuerdo con la información extraída por Automotores de la Sierra Intranet (2024)

Asesores comerciales

- Prospectar y gestionar los diferentes canales comerciales y tipos de clientes bajo su responsabilidad.
- Brindar la mejor asesoría sobre los productos y servicios que ofrece la marca, aplicando correctamente el modelo de gestión comercial.
- Gerencia estrategias comerciales
- Supervisa la ejecución de procesos comerciales

Jefes de ventas

- Planifica y Ejecuta el *Business Plan* Comercial en su Agencia
- Supervisa y ejecuta la Planificación Comercial diaria, semanal y mensual.
- Administra y controla los sub procesos comerciales con las diferentes áreas de la compañía.
- Supervisa y ejecuta la gestión de cartera de su equipo comercial.
- Da seguimiento con el departamento a cargo el status de vehículos facturados no entregados.

- Controla con el área de usados el correcto proceso de toma de usados.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se presenta el análisis descriptivo, el análisis categórico y la descripción de los resultados por datos sociodemográficos. A partir de lo anterior se elabora la propuesta de intervención para la mejoría de la satisfacción laboral en la población estudiada.

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 2.
Análisis descriptivo

Factor	Media	Min	Max	DE	Nivel de Satisfacción
FACTOR I	19,15	317,0	346,0	0,68	Regular
FACTOR II	10,91	111,0	292,0	2,73	Regular
FACTOR III	12,99	1130,0	297,0	2,60	Parcial Insatisfacción
FACTOR IV	15,56	176,0	395,0	3,89	Regular
FACTOR V	26,34	367,0	393,0	5,27	Regular
FACTOR VI	21,61	111,0	416,0	4,32	Regular
FACTOR VII	23,67	167,0	403,0	4,73	Regular
PT TOTAL	130,23	339,9	363,1	3,15	Regular

Fuente: elaboración propia.

En el análisis de la Tabla 2 se puede observar que las medias de todas las dimensiones y el puntaje total puntúan con un nivel de satisfacción “Regular” excepto en el Factor III de Políticas Administrativas que puntúan en el rango de parcial insatisfacción. Las políticas administrativas se refieren a: “El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el Trabajador” (Palma, 1999, p.5). De tal manera se puede entender que el personal genera cierta resistencia o desagrado por los lineamientos, procesos y controles organizacionales frente a desempeño de sus funciones.

En general la satisfacción laboral de la población es Regular, tal como lo refleja la media del puntaje total (130,23). Se puede observar que hay puntajes mínimos de parcial insatisfacción laboral (105) y puntajes máximos (146) a satisfacción regular.

Este resultado denota problemas importantes en cuanto a la satisfacción pues ningún trabajador se sitúa en el puntaje de satisfacción laboral alta.

3.2. Análisis categórico

Tabla 3.
Análisis categórico

Categorías	Factores														Global	
	I Condiciones físicas		II Beneficios laborales		III Políticas administrativas		IV Relaciones sociales		V Desarrollo personal		VI Desempeño de tareas		VII Relación con la autoridad		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Satisfacción laboral Alta	17	19,5	0	0,0	2	2,3	4	4,6	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0
Parcial Satisfacción	36	41,4	0	0,0	4	4,6	18	20,7	0	0,0	1	1,1	3	3,4	0	0
Regular	22	25,3	80	92,0	20	23,0	65	74,7	4	4,6	81	93,1	8	94,3	8	96,6
Parcial Insatisfacción	8	9,2	6	6,9	37	42,5	0	0,0	7	87,4	4	4,6	1	1,1	3	3,4
Baja	4	4,6	1	1,1	24	27,6	0	0,0	7	8,0	1	1,1	1	1,1	0	0

Fuente: elaboración propia

En el análisis categórico por factores de la Tabla 3 se puede observar que en 4 factores y en el puntaje global predominan porcentajes en el rango de “regular” (Factor II en el 92%, Factor IV en el 74,7%, Factor VI en el 93,1%, Factor VII en el 94,3% y Global en el 58,1%). Por otra parte, en dos factores son mayores los porcentajes en “Parcial Insatisfacción”: Factor III en el 42,5% y Factor V en el 87,4%. Solo en el Factor I hay mayor porcentaje en el rango de “Parcial Satisfacción” (41,4%).

Al hacer el análisis del puntaje Global se aprecia que los trabajadores se sitúan únicamente en los rangos de “regular” (96,6%) y de “Parcial Insatisfacción” (3,4%). Es decir, la gran mayoría de la población percibe insatisfacción en cuanto a los

beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desarrollo de tareas y la relación con la autoridad.

3.3. Análisis por datos sociodemográficos

Tabla 4.
Análisis Sociodemográfico según el puntaje Global

	f/%	Alta	Parcial Satisfacción Laboral	Regular	Parcial Insatisfacción Laboral	Baja
Género						
Masculino	f	0	0	63	3	0
	%	0	0	95,5	4,5	0
Femenino	f	0	0	21	0	0
	%	0	0	100	0	0
Edad						
20-35	f	0	0	39	2	0
	%	0	0	95,1	4,9	0
35-50	f	0	0	40	0	0
	%	0	0	100,0	0	0
50 en adelante	f	0	0	5	1	0
	%	0	0	83,3	16,7	0
Estado Civil						
Soltero	f	0	0	35	0	0
	%	0	0	100,0	0	0
Casado	f	0	0	40	3	0
	%	0	0	93,0	7,0	0
Divorciado	f	0	0	9	0	0
	%	0	0	100,0	0	0
Años en la empresa						
0-3	f	0	0	45	3	0
	%	0	0	93,8	6,3	0
3-10	f	0	0	31	0	0
	%	0	0	100,0	0	0
10-15	f	0	0	8	0	0
	%	0	0	100,0	0	0
Cargo						
Jefe de ventas	f	0	0	12	0	0
	%	0	0	100,0	0	0
Gerente comercial	f	0	0	4	0	0
	%	0	0	100,0	0	0
Asesor Comercial	f	0	0	68	3	0
	%	0	0	95,8	4,2	0

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 4 se puede observar que, el 95,5% del personal de género masculino y 100% del personal femenino tienen una satisfacción regular en cuanto a el 4,5% del personal masculino tiene parcial insatisfacción laboral. En relación con los rangos de edades del personal encuestado se puede observar que de 35-50 años

el 100% del personal presenta una satisfacción regular. En relación con el estado civil se puede observar que el 100% de los solteros y divorciados tienen satisfacción Regular.

En cuanto a la permanencia del personal en la empresa el 100% desde los 3 años hasta los 15, están en el rango Regular mientras que los que llevan menos de 3 años el 93,8% está en Regular y hay un 6,3 en Parcial Insatisfacción. Por otra parte, en los grupos de cargos se puede observar que el 100% de los jefes de ventas y gerentes comerciales están en el rango de Regular mientras que el 95,8% de los asesores comerciales están en Regular y el 4,2% en Parcial Insatisfacción.

3.4. Propuesta de intervención

1. Nombre de la propuesta:

Programa de satisfacción laboral para el área comercial de una organización automotriz de Ambato.

2. Datos informativos:

Nombre de la institución: ASSA Automotores de la Sierra S.A

Ubicación geográfica y dirección: Tungurahua, Ambato, sector Mall de los Andes

Tiempo estimado para la ejecución: 2 meses

Beneficiarios:

- **Directos:** Trabajadores de la dirección comercial, Directivos y socios de la organización
- **Indirectos:** Trabajadores de las áreas administrativas y Posventa de la organización

Personal administrativo y técnico:

- **Responsable de la propuesta:** Gabriela Canseco - Coordinadora de TTHH
- **Equipo de trabajo:** Personal del área de la Dirección de Desarrollo Organizacional

Tabla 5.
Presupuesto

Recursos	Monto
Humanos	\$2.400
Materiales y suministros	\$50
Materiales bibliográficos	\$0
Material tecnológico	\$100
Recursos técnicos	\$200
Imprevistos	
Total	\$2.750

Fuente: elaboración propia

Justificación

Luego de la investigación bibliográfica, y el diseño de esta investigación aplicada a 87 colaboradores de la dirección Comercial de una empresa del sector Automotriz de Ambato en donde se han evaluado 7 dimensiones como son Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos Factor III: Políticas Administrativas Factor IV: Relaciones Sociales Factor V: Desarrollo Personal Factor VI: Desempeño de Tareas Factor VII: Relación con la Autoridad. De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación mediante Escala de SSP, se observa que, los mayores porcentajes se encuentran en el rango regular de satisfacción (96,6%) y solo en algunos casos se aprecia algún porcentaje en el rango de parcial insatisfacción laboral (3,4%).

El factor con puntuación más baja es el Factor III referente a "Políticas Administrativas" mostrando tener una percepción de "Parcial Insatisfacción laboral" con una media de (12,99) lo que quiere decir que "El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación

laboral y asociada directamente con el Trabajador” (Palma, 1999, p.5) en otras palabras esto está provocando prioritariamente desagrado, malestar o insatisfacción en los trabajadores. De tal manera con este programa de intervención se busca implementar planes de acción que permitan disminuir o mitigar estos factores con bajas puntuaciones para ayudar mejorar la calidad del trabajo, la productividad y la eficiencia general de la empresa, de tal modo se contribuirá a una cultura organizacional sólida y positiva, lo que a su vez puede atraer a personal altamente calificado.

Objetivos

Objetivo general

Mejorar la satisfacción laboral para el área comercial de una organización automotriz de Ambato.

Objetivos específicos

1. Modificar las condiciones laborales que están afectando a los trabajadores del área comercial, tanto en aspectos físicos, ergonómicos como de beneficios laborales y/o remuneración.
2. Revisar las políticas administrativas que causan “cuellos de botella” en el proceso comercial y perjudican el desempeño de las tareas.
3. Dinamizar las relaciones sociales y con la autoridad para que se favorezca la satisfacción laboral.

Planificación general y temporalización de la propuesta

Tabla 4.

Resumen de la propuesta del programa para satisfacción laboral para el área comercial de una organización automotriz de Ambato

Factor	Objetivos	Actividades	Descripción	Responsable	Recursos	Tiempo
FASE DE DIAGNÓSTICO						
Satisfacción laboral Factores I, II, III, IV, V, VI, VII	Obtener información significativa acerca de la satisfacción laboral del personal del área comercial	Aplicación de encuesta de SSP	Obtener información significativa acerca de la satisfacción laboral del personal del área comercial	Coordinador de Talento Humano Analista de Talento humano	Encuesta impresa Lápiz / esfero	2 días
Factor I Condiciones físicas y/o materiales	Conocer las condiciones de trabajo y las repercusiones que pueden tener en la salud y sobre la vida personal y social del empleado	Aplicación de encuestas de condiciones de trabajo	Conocer las condiciones de trabajo y las repercusiones que pueden tener en la salud y sobre la vida personal y social del empleado	Coordinador de Talento Humano Analista de Talento humano	Encuestas impresas Lápiz / esfero	30 min
FASE DE INTERVENCIÓN EN LA ORGANIZACIÓN						
Factor II Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Ofrecer alternativas atractivas de salario emocional	Día de permiso	Establecer cronograma para otorgar 1 día del permiso remunerado al mes, para realizar temas personales y compartir con familiares	Coordinador de Talento Humano Analista de Talento humano	Datos tráfico y cumplimiento Balance Score Car (BSC) equipo comercial	1 día
	Aumentar el incentivo económico regular o adicional como	Bonos económicos al personal al cumplir ≥ 100 en su BSC	Se revisará mensualmente los indicadores de desempeño en el área comercial, al personal con	Coordinador de Talento Humano Analista de Talento humano	Tecnológicos BSC	Mensual

	pago por la labor que realiza el colaborador		cumplimientos >100% se le obsequiará un bono por sobre cumplimiento	Jefa de compensaciones y estructuras Coordinadora Comercial		
Factor III Políticas Administrativas	Mejorar las políticas administrativas que causan “cuellos de botella” en el proceso comercial y perjudican el desempeño de las tareas.	Revisión del mapa de procesos comerciales	Análisis del proceso comercial. Identificación de cuellos de botella en el proceso comercial para proponer eficiencias en el mismo.	Jefe de Sistemas de Gestión de Calidad Responsables de procesos de cada área	Equipamiento tecnológico y Manual de procesos de cada área	3 meses
Factor VI Desempeño de Tareas	Optimizar el desempeño de tareas	Reunión Estratégica	Desarrollar las reuniones GO (reuniones de metas y supervisión comercial) Enfocadas en temas estratégicos para lograr metas productivas	Gerente Comercial Jefe de ventas	Tecnológicos BSC	Semanal (lunes)
Factor IV Relaciones Sociales	Dinamizar las relaciones sociales.	<i>Team Building</i> Semestral	Talleres de Resolución de problemas. Talleres de trabajo en equipo. Talleres de cambio de Roles. Talleres de desafíos.	Coordinador de Talento Humano Analista de Talento humano Gerente Comercial	Presupuesto y materiales para actividades	Semestral
Factor VII Relación con la Autoridad	Estimular las relaciones entre los subordinados y la autoridad.	Talleres lúdicos organizacionales	Talleres: Retroalimentación asertiva mensual Actividades de Juego de roles mensuales con situaciones que impliquen relaciones jefes - subordinados	Coordinador de Talento Humano Analista de Talento humano Jefes, Gerentes Comerciales	Presupuesto y materiales para actividades	Mensual

Factor V Desarrollo Personal	Estimular el desarrollo profesional del personal	Convenio con universidades	Establecimiento del convenio con universidades, para adquirir descuentos en el inicio de estudios de carreras y dar flexibilidad en horarios laborales para poder ingresar al plan de término de estudios	Coordinador de Talento Humano Analista de Talento humano	Tecnológicos Documentación	1 mes
FASE DE EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN						
Satisfacción laboral Factores I, II, III, IV, V, VI, VII	Evaluar la satisfacción laboral, para verificar si los planes de acción están siendo efectivos.	Aplicación de encuesta de SSP	Aplicación de encuestas de Satisfacción laboral segunda Fase para verificar si los resultados mejoraron con los planes acción ejecutados	Coordinador de Talento Humano Analista de Talento humano	Materiales	2 días

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

- Se ha fundamentado teóricamente que la satisfacción laboral es la percepción que tienen los empleados acerca de su permanencia en las instituciones u organizaciones. Estas percepciones pueden ser influenciadas por factores externos (beneficios, condiciones, crecimiento profesional entre otras) e internos (aspectos psicológicos, cultural, sociodemográficos entre otros).
- Las medias de todas las dimensiones y el puntaje total puntúan con un nivel de satisfacción “Regular” excepto en el Factor III de Políticas Administrativas que puntúan en el rango de parcial insatisfacción. En 4 factores y en el puntaje global predominan porcentajes en el rango de “regular” (Factor II en el 92%, Factor IV en el 74,7%, Factor VI en el 93,1%, Factor VII en el 94,3% y Global en el 58,1%). En dos factores son mayores los porcentajes en “Parcial Insatisfacción”: Factor III en el 42,5% y Factor V en el 87,4%. Solo en el Factor I hay mayor porcentaje en el rango de “Parcial Satisfacción” (41,4%).
- La propuesta de intervención diseñada consta de tres fases: Diagnóstico, Intervención en la Organización y Evaluación, con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral para el área comercial de una organización automotriz de Ambato. Consta de 10 actividades distribuidas en las tres fases para los diferentes factores diagnosticados.

RECOMENDACIONES

- Realizar futuras investigaciones de enfoque cualitativo debido a que facilitan un mayor nivel de profundidad en el análisis de la variable investigada.
- Debido a las bajas puntuaciones obtenidas en satisfacción laboral como “regular” y “parcial insatisfacción laboral” se recomienda realizar mediciones de Clima Laboral, condiciones de trabajo y Satisfacción Laboral de manera frecuente, con el fin de detectar los aspectos con mayor porcentaje de insatisfacción y trabajar en los mismo de manera preventiva.
- Se recomienda también aplicar la SSP al personal de las áreas administrativas con el fin de evaluar su satisfacción laboral y establecer relaciones de las puntuaciones con el personal del área comercial.
- Validar por expertos la propuesta planteada en esta investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrajan, M., Contreras, J., Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 14(1). 105-118. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La Sociología en sus Escenarios*, (18), 1–46. Recuperado de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Alarcón, J. (2017). *Relación de la Satisfacción Laboral y el Clima Educativo en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 04, Red 18*, (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8667/Alarc%3f%b3n_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 4-5. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Automotores de la Sierra Intranet. (2024). *Intranet: ASSA*. Recuperado de: <https://assaamb1.sharepoint.com/sites/Intranet?FollowSite=1&SiteName=Intranet>
- Ayala, A. y Lescano, J. (2019). *Determinantes de la satisfacción laboral en el Ecuador* (tesis pregrado). Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20239>
- Bonillo, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Trabajo. *Revista Iberoamericana de relaciones laborales*, 11(2), 190-199. doi: 10.33776/trabajo.v11i0.166

- Cañarte, C. (2020). Satisfacción laboral de enfermeros de un servicio de cuidados intensivos pediátricos y neonatales. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 15(1), 7-9. Recuperado de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/27998>.
- Casana, M. y Silva, L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera en Chiquitoy* (Tesis pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1809>
- Chiang, M., Gómez, N. y Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de administración*, 30(52), 65-74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225033236007>
- Cuadra-Peralta, A., Veloso-Besio, C., Moya, Reyes, & Vilca, J. (2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud & Sociedad*, 1(2), 101-112. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742463004.pdf>
- Del Toro, J., Salazar, M. y Gómez., J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 10(2), 204-227. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801>
- Duche, A., Gutiérrez, O. y Paredes, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Revista Conrado*, 15(70), 15-24. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

- Fernández, M., Raybaud, L., Racedo, M., Roberts, C., Sabatini, C., y Moraes, D. (2019). Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. *Nure Inv*, 16(103), 1 - 8. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Daniela-Morelli/publication/350588699_Motivation_and_job_satisfaction_of_nursing_professionals_from_a_highly_complex_private_hospital/links/60673680458515614d2e2f5f/Motivation-and-job-satisfaction-of-nursing-professionals-from-a-highly-complex-private-hospital.pdf
- Flores, M. (2004). Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. *Revista Digital Universitaria*, 5(1), 2-9. Recuperado de <https://www.ru.tic.unam.mx/handle/123456789/696>
- Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado*. México, Editorial: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/31741669_La_satisfaccion_laboral_de_los_academicos_mexicanos_en_una_universidad_estatal_publica_La_realidad_institucional_bajo_la_lente_del_profesorado
- Galeano, V., García, J., Quiroga, I., A., & Ramírez, A. (2016). *Estrategias para la retención del personal idóneo para la organización* (Tesis de maestría). Universidad Sergio Arboleda. Bogotá. Recuperado de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/959>
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Científica*, 12(16). Recuperado de <https://pscient.net/zbhdi>
- García, A. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO, Piura. *Ciencia y Negocios*, 1(1), 5-10. <http://doi.org/10.22497/Cien.yNeg.011.01106>

- González, P., y del Mar, M. (2018). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres* (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura, España. Recuperado de <https://dehesa.unex.es/handle/10662/4385>
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. *On line*, 9(3). 1-5. Recuperado de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Guerrero, M., Añazco, K., Valdivieso, R., Sánchez, O. y Bejarano., M. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *INNOVA Research Journal*, 3(10), 142-148. Recuperado de <https://10.33890/innova.v3.n10.2018.908>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. (Doctoral dissertation). Recuperado de <https://bdigital.uncu.edu.ar/4875>.
- Hernández - Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill INTERAMERICANA EDITORES. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, S. y Samperio, T. (2018). Enfoques de la Investigación. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 7(13), 67-68. <https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>
- Herzberg's, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Jhon Willey, Oxford, England, 2. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/262639924_Herzberg's_Two-Factor_Theory_on_Work_Motivation_Does_it_Works_for_Todays_Environment

- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, (50)3, 8-11. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Quintero J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral. *AD-minister*, (26), 5-15. doi: <https://doi.org/10.17230/administer.26.1>
- Manterola, C., y Otzen, T. (2014). Estudios observacionales: los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-645. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>
- Maslow, A. (2004). *Jerarquía de necesidades*. México. Academia edu. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55607909/ABRAHAM_MASLOW-libre.pdf?1516662055=&response-content
- Montañés, M., Rodríguez – Villasante, T. y Martín, P. (2001). Prácticas locales de creatividad social. Madrid, España: Editorial El Viejo Topo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=3698>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción y desempeño laborales. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 1 – 11. Recuperado de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Moré L., Carmenate V., y Junco C. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 25(2), 55. Recuperado de [Dialnet-ClimaOrganizacionalsatisfaccionalaboralysurelacionc-5114801.pdf](https://dialnet.org/urn/dialnet-climaorganizacionalsatisfaccionalaboralysurelacionc-5114801.pdf)

- Noboa, J., Barrera, G. y Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica ecociencia*, 6(1), 1-24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Padilla, M., Troya, C., Camacho, L., y Benavides, L. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. *Práctica Familiar Rural*, 5(1), 20 – 32. Recuperado de <https://practicafamiliarrural.org/index.php/pfr/article/view/145>.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27- 34. Recuperado de: <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
- Paredes, P., Alemán, A. y Castro, T. (2021). Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador. *SUMMA Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), 1-25. <https://doi.org/10.47666/summa.3.2.23>
- Paz, K. (2007). Media aritmética simple. *Facultad de Ingeniería*, 7, 1-13. Recuperado de: <http://www.editorialkamar.com/et/archivo11.pdf>
- Pérez, M. (1987). *La satisfacción laboral* (Tesis de doctorado). Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57839903/Satisfaccion_laboral-libre.pdf?1543005259=&response-content

- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17. Recuperado de: https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México. Prentice Hall Hispanoamericana. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=oVHIFmFi_ToC&oi=fnd&pg=IA5&dq=administraci%C3%B3n+robbins&ots=MUqZkurALE&sig=vofkMHqbRcg8tVINNMJPTgeWi4#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20robbins&f=false
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Diseno_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- Romero, J., Mercado A., Díaz, S., y de la Valle, M. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de Medicina (Co)*, 21(1), 138-152. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273865670013/273865670013.pdf>
- Rusu, C. (2011). Metodología de la Investigación. *Zeus.inf.*, 19(3). 1-10. Recuperado de https://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/assets/pdf/DII/Cap4_DII711.pdf.

- Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi: 10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). Alcance de la Investigación.
- Scott, D. y Taylor, S. (1985). An Examination of Conflicting Findings on the Relationship between Job Satisfaction and Absenteeism: A Meta-Analysis. *Jstor*, 28(3), 1-24. <https://doi.org/10.2307/256116>
- Torres, M., Salazar., F. y Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar*, 3(3), 1-15. Recuperado de <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Valdiviezo, K. (2016). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma en docentes de una Universidad Privada de Piura*, (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10077>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1), 155-165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>.
- Viamontes, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1(2). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización. La conducta humana en la organización*. Barcelona, España: Editorial Herder, Barcelona.

Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/67c09c34-7a18-48ad-957a-cf9cd36a3c88>

Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Márquez, E., Padilla, L., Pinto, I. y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49. doi: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

ANEXOS

Anexo 1.

Encuesta

Marque con un aspa características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide

Género Masculino () Femenino ()	Edad 20-35 () 35-50 () 50 en adelante ()
Estado Civil Soltero () Casado () Divorciado ()	Años en la empresa 0-3 () 3-10 () 10-15 () 15 en adelante ()
	Cargo Jefe de ventas () Gerente Comercial () Asesor Comercial ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas, son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					

9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10.Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11.Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
13.El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					

27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					