



# Uleam

**Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí**

**Facultad Ciencias de la Comunicación**

**Carrera de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas**

Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del Grado de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación, mención Comunicación Organizacional y

Relaciones Públicas

**Tema:**

“La satisfacción laboral en los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de

Manta”

**Autor**

Oliver Gregorio Mendoza Franco

**Tutora**

Lic. Rosa Cedeño Rengifo, Mg.

Manta - Manabí - Ecuador

2018

## **Declaración de originalidad**

Por medio de la presente certifico que el proyecto de investigación con el tema: “La satisfacción laboral en los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta”, previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, mención; Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas, soy autor originario, ya que sus contenidos son producto de mi directa contribución intelectual.

Todos los datos y referencias a textos, investigaciones, libros, revistas, tesis, entre otros, ya publicados, están debidamente referenciados y citados, identificados con su respectivo crédito e incluido en las notas bibliográficas.

Por lo anterior, declaro que el proyecto de investigación presentado está totalmente libre de derecho de autor y, por lo tanto, me hago responsable de cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual, exonerando de responsabilidad a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Atentamente:  
Oliver Gregorio Mendoza Franco  
C.I.: 13122021-0

### **Declaración de autorización**

Yo, Oliver Gregorio Mendoza Franco, como autor y propietario de los derechos de autor del trabajo de investigación “La satisfacción laboral en los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta” me permito autorizar de manera ilimitada a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí para que pueda reproducirlo, editarlo, distribuirlo, exhibirlo según convenga.

Atentamente:

Oliver Gregorio Mendoza Franco  
C.I.: 13122021-0

## **Resumen**

El presente estudio consiste en una investigación cualitativa - cuantitativa que busca conocer el grado de satisfacción laboral en que se encuentran los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta; de esta manera se pretende analizar qué factores influyen en la satisfacción de los trabajadores de la institución y examinar los métodos de motivación laboral que aplica el sindicato de choferes entre los trabajadores. A partir de este estudio se intenta evidenciar el vínculo existente entre las condiciones de trabajo, condiciones personales y prestaciones económicas, para medir el nivel de satisfacción en que se encuentran los trabajadores con su organización.

**Palabras claves: Satisfacción laboral; Motivación; Trabajo; Sindicatos de Choferes Profesionales de Manta**

## Índice

Declaración de originalidad .....	I
Declaración de autorización.....	II
Certificado del tutor .....	III
Agradecimiento.....	IV
Dedicatoria.....	V
Resumen.....	VI
Introducción .....	1
1 Marco conceptual.....	3
1.1 Planteamiento del problema .....	3
1.2 Formulación del problema.....	4
1.3 Delimitación temporal .....	4
1.4 Delimitación espacial.....	4
1.5 Objetivos.....	4
1.5.1 Objetivo general .....	4
1.5.2 Objetivos específicos.....	4
1.6 Justificación .....	5
1.7 Vialidad legal.....	5
2 Bases teóricas.....	8
2.1 Estado del arte .....	8
2.2 Marco teórico.....	10
2.2.1 Satisfacción laboral, aproximaciones conceptuales .....	10
2.2.2 Ambiente laboral y la satisfacción del trabajador .....	11
2.2.3 Motivación laboral .....	17
2.2.4 Clima laboral .....	19
2.2.5 Comportamiento organizacional .....	21
2.2.6 Cultura organizacional .....	21
3 Marco metodológico .....	23
3.1 Enfoque de la investigación.....	23
3.2 Alcance de la investigación .....	23
3.3 Determinación de la población y muestra.....	23
3.3.1 Población.....	23
3.3.2 Muestra.....	24
3.4 Instrumentos .....	24
3.4.1 Encuesta .....	24
3.4.2 Entrevista.....	24
3.5 Operacionalización de la variable.....	24
4 Análisis e interpretación de los resultados.....	25
4.1 Encuestas en base a la escala de Wall, War y Cook .....	25
4.2 Resultados de la entrevista.....	39
5 Cronograma de actividades.....	41
6 Recursos generales.....	42
6.1 Recurso humano .....	42
6.2 Recurso material .....	42
7 Conclusiones.....	42
8 Recomendaciones .....	43

9	Referencias bibliográficas.....	44
10	Anexos .....	47
10.1	Diseño de escala de medición de satisfacción laboral de Wall, War y Cook .....	48
10.2	Diseño de cuestionario de entrevistas dirigido al Sertario General del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta	49

## **Introducción**

La satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva en los trabajadores, que resulta de evaluar si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo Locke (1976). Los niveles de satisfacción laboral experimentados en una organización se reflejan en la productividad y en la calidad de vida de los trabajadores. Autores como Ross y Zander (1957), hallaron que aquellos trabajadores insatisfechos tienden a dejar más su trabajo que los trabajadores satisfechos.

El estudio de la satisfacción laboral como fenómeno vinculado a actitudes y la relación de estas con el comportamiento y los resultados, hacen que sea un tema de gran importancia en la actualidad reconocido cada vez por más investigadores. Es importante reconocer que los empleados no solo trabajan por la necesidad de obtener dinero, si no que también lo hacen para satisfacer y desarrollar sus necesidades psicológicas y sociales (Robbins y Culter, 2000).

La satisfacción laboral puede considerarse como el nivel de bienestar de las necesidades de los trabajadores y directivos de una organización, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las medidas o decisiones socioeconómicas y técnicas.

El presente trabajo de investigación pretende conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta, y conocer el vínculo que existe entre las condiciones de trabajo, condiciones personales y prestaciones económicas, en que se encuentran los colaboradores de la organización.

La información de este estudio está organizada de la siguiente manera: Inicia con el marco conceptual donde se encuentra el planteamiento del problema a estudiar y las formulaciones del mismo, a continuación, se muestran detalles como la delimitación temporal y espacial; en este mismo epígrafe se concentran los objetivos específicos y

general además de la justificación del texto. En el siguiente apartado se encuentran las bases teóricas de esta tesis donde se debaten teorías, conceptos sobre la satisfacción laboral, siguiendo la visión de varios autores. En el capítulo posterior se aborda el marco metodológico de empleado, y los instrumentos estadísticos utilizados tanto para el estudio de campo como para el análisis de los datos obtenidos. Finalmente se plantean las conclusiones y recomendaciones.



## **1 Marco conceptual**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por ello es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad. (Fuentes, 2012)

En cualquier tipo de organización el nivel de satisfacción laboral de sus empleados puede repercutir directamente en consecuencias positivas o negativas en la productividad. Del clima laboral y la satisfacción de los empleados pueden llegar a depender las cifras económicas en las empresas, pues un mal estado físico y emocional de sus empleados incide en su eficiencia, o, por lo contrario, con una buena estabilidad emocional y de salud ocupacional los colaboradores pueden llegar a doblar su rendimiento laboral.

Hoy en día se tiene otra percepción sobre el colaborador; los departamentos de talento humano de muchas organizaciones se interesan por hacer sentir a sus empleados como parte fundamental de la empresa, ya que con esto consiguen mayores resultados para alcanzar sus metas propuestas.

El problema planteado en este estudio consiste en identificar cual es el nivel de satisfacción de los trabajadores del Sindicato de Choferes de Manta, el grado de motivación y la empatía que tienen los empleados hacia la institución.

Con el antecedente teórico mencionado anteriormente se han formulado las siguientes preguntas con las cuales se desarrolla esta investigación:

## **1.2 Formulación del problema**

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta?
2. ¿El clima laboral incide en la satisfacción de los trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta?

## **1.3 Delimitación temporal**

Esta investigación se completó en un lapso de 4 meses, iniciando en el mes de abril de 2018 y culminó el mes de julio de 2018

## **1.4 Delimitación espacial**

El presente estudio se lo realizó en la provincia de Manabí, Ecuador. En el Sindicato de Choferes Profesionales de Manta

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Conocer el grado de satisfacción laboral de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta

### **1.5.2 Objetivos específicos**

1. Analizar qué factores influyen en la satisfacción de los trabajadores de la institución.
2. Examinar los métodos de motivación laboral que aplica el sindicato de choferes entre los trabajadores.
3. Medir el nivel de satisfacción laboral de los empleados del sindicato de choferes de Manta.

## **1.6 Justificación**

La necesidad del estudio de la satisfacción laboral surge a raíz de conocer si los trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta se sienten en condiciones favorables a nivel del bienestar psicológico, físico, salarial, y, si están satisfechos en gran medida con las prestaciones que esta institución les ofrece.

Partiendo de este antecedente se logrará conocer las posibles medidas ejecutoras para mantener un clima organizacional favorable dentro de la organización que repercuta con la atención al cliente y la productividad laboral.

Debido a la gran cantidad de clientes externos que tiene el Sindicato de Choferes Profesionales de Manta, es necesario que tengan bien definidos los aspectos que les puedan causar conflictos organizacionales para que de esta manera puedan buscarles soluciones que mejoren los procesos que desempeñan.

El análisis que se realizará a través de esta investigación ayudará a la institución a mejorar sus actividades, ya que se hallarán resultados, acordes a las necesidades de los trabajadores. Por otro lado tendremos conocimiento del grado de satisfacción que tiene cada empleado durante el desempeño de las funciones dentro de la organización.

Una vez identificados todos estos factores, se tomarán en cuenta para su pronta mejoría; por ende, todos los empleados tendrán un buen clima y satisfacción laboral tanto en lo individual como en lo colectivo.

## **1.7 Vialidad legal**

Contexto Legal según las Leyes de la República del Ecuador

### **Constitución del Ecuador (2008)**

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y

ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

### **Código del Trabajo (2005)**

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones. - Establéese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 39.- Divergencias entre las partes. - En caso de divergencias entre empleador y trabajador sobre la remuneración acordada o clase de trabajo que el segundo debe ejecutar, se determinarán, una y otra, por la remuneración percibida y la obra o servicios prestados durante el último mes. Si esta regla no bastare para determinar tales particulares, se estará a la costumbre establecida en la localidad para igual clase de trabajo.

Art. 47.- De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

Art. 90.- Retención limitada de la remuneración por el empleador. - El empleador podrá retener el salario o sueldo por cuenta de anticipos o por compra de artículos producidos por la empresa, pero tan sólo hasta el diez por ciento del importe de la remuneración mensual; y, en ningún caso, por deudas contraídas por asociados, familiares o dependientes del trabajador, a menos que se hubiere constituido responsable en forma legal, salvo lo dispuesto en el número 6 del artículo 42 de este Código.

## **2 Bases teóricas**

### **2.1 Estado del arte**

La satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo y es uno de los indicadores que con mayor frecuencia se utiliza para determinar la actitud que tienen los individuos hacia su vida laboral. Esta satisfacción, puede ser definida como una respuesta afectiva que se deriva de una evaluación positiva o negativa del trabajo que se desempeña.

El grado de satisfacción laboral depende de las características de cada persona (factores intrínsecos como la edad, interés, autonomía, posibilidades de aprender, género, entre otros) y de las condiciones de trabajo (factores extrínsecos ligados al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla, por ejemplo, relaciones con los supervisores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad y reconocimiento).

Por otra parte, la satisfacción laboral, se podría definir como el grado en que una persona se siente bien con su trabajo, y cómo esto tiene acaecimiento en el bienestar personal e incluso en la satisfacción general del empleado (Spector, 1997).

La satisfacción laboral ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional según apunta Kovach (1977) y que la literatura aplicada a recursos humanos establece que tener de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores definatorios del éxito empresarial logrado, mientras que si los empleados no son satisfechos, ni se sienten identificados con la misma, la empresa no podrá alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente.

También se puede decir que la historia de la investigación de la satisfacción laboral ha sido digna de interés por parte de muchos investigadores y practicantes. Por ejemplo, Locke (1976) y Spector (1985) indican que se han conducido 4793 artículos,

sólo hasta el año de 1985. Estudios en los cuales muy poco se habla del empleo de servicios humanos, lo cual hoy por hoy es un factor contundente en cuanto a conservar y mejorar la calidad laboral hacia un estado cada vez más óptimo se refiere.

En la revista EKOS del Ecuador, se encuentra un estudio realizado por ENEMDU realizado en junio de 2013, aquí se muestran que, los porcentajes más altos de personas catalogadas como satisfechas con su trabajo, corresponden a ocupados plenos y no clasificados, los cuales tienen 83% y 88%, sobre sus totales respectivamente; no obstante, el menor porcentaje causado por alguna razón de deterioro en la satisfacción corresponde a subempleados con 68%. En Ecuador los subempleados representan el 59,4% del total de personas ocupadas, por lo que una baja satisfacción afecta de cierta manera al rendimiento económico. (EKOS, 2013)

Dentro de todas las opciones propuestas por la ENEMDU para evaluar el motivo del descontento, se observa que, para el caso de los subempleados, el no tener estabilidad (63,28%) y las pocas posibilidades de progreso (78,53%) son los que más influyen. Con estas condiciones la percepción sobre la inversión, consumo programado, planificación de vida, incentivos educativos, innovación y emprendimiento; se ven afectados, por lo que se reduce la productividad nacional y el rendimiento de la economía en su conjunto. (EKOS, 2013)

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Satisfacción laboral, aproximaciones conceptuales**

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de un sin número de maneras en dependencia de los soportes teóricos manejados por los diferentes estudiosos de esta materia. García (2010) explica en su obra que las múltiples teóricas sobre el bienestar laboral, evidencian que 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 este hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

En 1935, Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador. (García, 2010)

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado. Locke (1976) definió el concepto de satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Robbins (1998), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.



Por su parte Davis y Newstrom (2003), definen a esta materia de estudio cómo un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde soportes teóricos no siempre coincidentes, reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Figura 1 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.



Figura 1 . Variables que inciden en la satisfacción laboral

## **2.2.2 Ambiente laboral y la satisfacción del trabajador**

### **2.2.2.1 Percepción individual del trabajo**

El individuo se incorpora a la organización llevando consigo todo su bagaje psicológico, es decir aporta al conjunto organizacional sus habilidades, destrezas, valores, percepciones, actitudes, motivaciones, expectativas y metas que tiene, junto con otros aspectos inherentes a su temperamento y personalidad, asimismo dentro de ella despliega sus actitudes, inteligencia, conocimientos y competencias, las cuales

pueden ser congruentes con los objetivos de la organización o también pueden ir en contra de los objetivos de la misma. Desde otra perspectiva el individuo ingresa a la organización como un todo único e indivisible y lleva en si toda su contribución psicológica.

La vida en las organizaciones depende de la manera en que las personas perciben su entorno mediato e inmediato, toman decisiones y adoptan comportamientos. Existen varias teorías que explican la percepción, una de ellas explica las percepciones de los seres humanos sobre el trabajo; la teoría de campos de Kurt Lewin (1950), que supone que las actitudes dependen de dos supuestos básicos:

1. El comportamiento humano se deriva de una totalidad de hechos que coexisten.
2. Esos hechos que coexisten son un “campo dinámico” cuyos componentes se interrelacionan en forma dinámica. Se trata del llamado campo psicológico.

Las actitudes son declaraciones de evaluación favorables o desfavorables, relativas a objetos, personas o acontecimientos. Reflejan cómo se siente un individuo con relación a algo, y ejerce una influencia específica sobre la respuesta que da una persona a la gente, los objetos y la situación con que se relaciona.

Según Chiavenato (2009), el campo psicológico es el espacio de vida que contiene a la persona y a su entorno psicológico.

El entorno psicológico o conductual es aquello que la persona percibe e interpreta acerca de su ambiente externo. Los objetos, las personas o las situaciones pueden adquirir valencias dentro del entorno psicológico, lo que determina un campo dinámico de fuerzas psicológicas. (Chiavenato, p. 213)

#### **2.2.2.2 Nivel de vida y necesidades mínimas satisfechas**

La brecha diferencial del nivel de vida del hombre promedio varía considerablemente entre regiones. Un ejemplo clasista es la comparación entre una

persona considerada como pobre en Estados Unidos o en algunos países de Europa Occidental en referencia a sus ingresos, sería considerada como una persona clase media alta en otros países del mundo.

Son pocos los países en donde el hombre medio y sus familias pueden satisfacer todas las necesidades de una vida sana y disfrutar de muchas otras cosas que pudieran clasificarse como bienes suntuarios. En cambio, son todavía muchos los países en que el hombre medio satisface con muchas dificultades las necesidades más apremiantes y donde él y su familia raras veces logran saciar el hambre por completo, vestirse adecuadamente para protegerse de las inclemencias del clima, o disfrutar de una vivienda cómoda y saludable. (Polanco, 2014)

Según la teoría de las necesidades de Abraham Maslow (1998), las necesidades que deben hallarse cubiertas por el nivel de vida mínimo y decoroso son las siguientes:

1. **Necesidades fisiológicas:** son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se califican las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
2. **Necesidades de seguridad:** cuando las necesidades fisiológicas están cubiertas o en su gran parte satisfechas, surge un segundo nivel de necesidades, estas están orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
3. **Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto

grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación.

En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.

4. **Necesidades de estima:** cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.
5. **Necesidades de auto-realización:** son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía. Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

Polanco (2014) explica que un trabajo digno pasa por la condición de que permite la satisfacción y el sostenimiento de un nivel de vida que cumpla las principales aristas de necesidades básicas y la adquisición de bienes ostentosos y el ahorro para promover la inversión.

Naturalmente que la satisfacción en el trabajo es una consecuencia de muchos factores que se dan en el espacio de trabajo dentro de las organizaciones:

1. Satisfacción con la organización derivada del clima organizacional que los directivos promuevan fruto de la confianza, la lealtad y la seguridad.
2. Satisfacción con la tarea derivada del estado de bienestar que provoca realizar una tarea o actividad que no disgusta y que no se considera un fastidio o castigo.
3. Satisfacción con la compensación social, derivado de las relaciones interpersonales que se mantiene con los compañeros de labor.
4. Satisfacción con la compensación salarial, derivado de la relación contractual y la compensación establecida en función de la actividad desempeñada, la experiencia, antigüedad y grado de educación alcanzado. (Polanco, 2014, p. 61)

La condición de satisfacción e insatisfacción en el trabajo es una consecuencia de las actitudes que el individuo construye con los otros integrantes de la organización con los que interactúa (directivos, compañeros, tareas, compensación).

### **2.2.2.3 Las Atribuciones sobre el Trabajo**

Cada vez que se percibe la presencia de las personas o situaciones, el ser humano tiende a elaborar explicaciones sobre ellas, y las razones por las cuales se comportan de cierta manera. Este proceso psicológico se conoce con el nombre de atribución.

Según Chiavenato (2009) la atribución depende de tres factores fundamentales:

1. Diferenciación: Acontece cuando un sujeto presenta comportamientos diferentes en diferentes ambientes y situaciones. En cambio, el comportamiento usual es una reacción constante y repetida de cualquier situación. ¿Un estudiante que llega tarde a clases es perezoso o indisciplinado? El observador podría atribuir el retraso a una

condición interna si es un comportamiento habitual o a una condición externa, si el estudiante normalmente es puntual.

2. **Consenso:** Si varias personas muestran la misma reacción ante un hecho similar se presenta un comportamiento de consenso. Por ejemplo, si todos los alumnos utilizan el mismo transporte urbano y también llegan tarde, el retraso del estudiante será atribuido a un factor externo. Si todos llegan puntualmente el consenso es bajo y probablemente la demora del alumno será atribuida a un elemento interno.
3. **Coherencia:** El observador busca que haya consistencia y coherencia en las acciones de otras personas. Si el alumno que llega tarde suele ser puntual, entonces su retraso será atribuido a un factor externo. Sin embargo, si fuera consistentemente impuntual, seguramente su conducta será atribuida a un elemento interno. (pág. 221)

#### **2.2.2.4 Las Actitudes Individuales**

Según Robbins y Judge (2009) existen al menos tres actitudes individuales sobre el trabajo, que son estudiadas desde la perspectiva del comportamiento organizacional:

1. **Satisfacción en el trabajo.** Se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.
2. **Involucramiento en el trabajo.** Es un indicador que trata de determinar el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa.
3. **Compromiso con la organización.** Puede considerarse como el grado en que un empleado se identifica con la organización en particular y las metas de esta, y desea

mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. El compromiso organizacional tiene tres componentes distintos:

- Compromiso afectivo: Dedicación emocional a la organización y compromiso con los valores que representen.
- Compromiso para continuar: Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla.
- Compromiso normativo: Obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. (pag. 79)

### **2.2.3 Motivación laboral**

Sobre este tema, Añez (2010) sostiene que “la motivación humana es como la forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, así como a una clase de impulsos, deseos, necesidades y fuerzas similares, desarrolladas internamente en los individuos” (p.112).

Sobre el termino motivación, existe un extenso campo de conceptualizaciones y teorías; la que ofrece Cortés (2005), en su publicación, señala que, la motivación es un fenómeno multicausal, definido por los diversos incentivos, los reconocimientos, las necesidades de las personas, las condiciones del trabajo, los salarios, entre otros.

Por otra parte, en el estudio realizado por Chang (2010) identifica cuatro fases importantes de la motivación:

1. El estado carencial: que es la falta de equilibrio debido a la carencia real o provocada desde fuera.
2. La tensión vital: que es la necesidad de satisfacer el deseo.

3. La acción: que es el impulso que motiva a actuar, y de esa manera lograr hacer realidad nuestro deseo.
4. La satisfacción: que es la recuperación del equilibrio y vuelta al estado inicial.

En el campo administrativo, motivación laboral se define como una herramienta de incentivo que utilizan los directivos para aumentar el desempeño productivo de la empresa; sin embargo, el clima organizacional es un persuasor de conducta, por eso, es necesario que exista un clima agradable para que cambie la actitud de los trabajadores e inspire confianza y así se constituya en cada uno de ellos el sentido de pertenencia con la empresa.

Es en este contexto que la motivación laboral de acuerdo a Meyer, Becker y Vandenberghe (2004) es donde los empleados no sólo se inducen a actuar, sino que también influye en la forma, intensidad, dirección y duración del comportamiento o de la conducta.

Según la obra de los autores Agut y Carrero, clasifican las teorías de motivación laboral en tres enfoques, en relación a su forma de autoexpresión del individuo:

1. **Enfoque teórico que enfatiza el carácter hedonista de la actividad laboral (“qué bien estoy”):** desde este ítem los autores explican que el trabajador alcanza resultados emocionalmente positivos, se siente bien y quiere reproducir sus sensaciones placenteras.
2. **Enfoques teóricos que enfatizan la capacidad de autorregulación del individuo en el trabajo (“qué bueno soy”):** el individuo sólo actúa en busca de la consecución de los resultados que lo hacen sentirse bien, permitiendo manifestar el dominio y competencia del mismo.
3. **Enfoques teóricos que enfatizan la autoexpresión genuina de la persona más allá de la actividad laboral (“yo quiero ser yo”):** es aquí donde el empleado busca



expresarse siendo él mismo, no necesita alcanzar resultados que le provoquen placer, sólo desea mostrar quién es. (Agut y Carrero, 2007)

En toda institución se debe fomentar la motivación para que sea una fuente de energía entre sus integrantes. En algunas empresas no se plantea esta situación debido a que piensan que es costoso implantar esta estrategia, cuando es totalmente lo contrario; cuando se motiva a los trabajadores inmediatamente aumenta el nivel de producción, origina un cambio de mentalidad de sus miembros y esos ya son puntos a favor de la compañía, además de que un incentivo no solamente es dinero, pueden ser reconocimientos, bonos, viajes, placas u otros que no demanden costo fuerte pero que a la vez sea significativo para sus integrantes.

En tal contexto, se puede decir que para motivar a los trabajadores habrá que tener en cuenta sus características personales como su escala de valores, su nivel cultural, la situación económica del entorno en el que vive o los objetivos o metas que está interesado conseguir mediante el desarrollo de su trabajo (García, 2012).

#### **2.2.4 Clima laboral**

Manosalvas et, al (2015) indican que:

El clima laboral es un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento. Se podría decir, que el clima laboral es la percepción que tienen los miembros de la empresa hacia sus estructuras y políticas administrativas (p.6).

“El clima laboral es un instintivo de la supervivencia interna de una empresa u organización lo que da como resultado generando un alto grado de competitividad laboral” (Escalante, García, y Quiroga, 2012, p.3).

Las empresas en la actualidad valoran mucho el recurso humano, y debe ser así, porque gracias a ellos la organización aumenta productividad; la motivación es una estrategia que premia el esfuerzo de sus miembros y aumenta el desempeño laboral, aunque hay que tener cuidado, a largo plazo puede generar problemas debido a la costumbre de esperar algo a cambio por su trabajo.

Asimismo, la seguridad es del trabajador es obligación de la empresa ofrecerle, seguros médicos, seguridad industrial, ambiente climatizado, espacio adecuado, manuales, políticas, instrucciones con la finalidad de si llegase a necesitar un requerimiento sepa cuáles son los procesos correspondientes.

Rubio (2010) propone denominada por ella, reglas de oro para un buen clima laboral:

1. **Independencia:** el grado de autonomía para la ejecución de sus actividades.
2. **Condiciones físicas:** contempla las características medioambientales como: iluminación, sonido, distribución de espacios, etc.
3. **Liderazgo:** colaborador, generador de un clima laboral positivo y que fomente el éxito.
4. **Relaciones:** evaluar aspectos cualitativos y cuantitativos de las relaciones interpersonales, ya que la calidad de las relaciones humanas es percibida por los clientes.
5. **Implicación:** el grado de entrega de los empleados hacia la empresa.
6. **Organización:** existencia de métodos operativos o manuales establecidos por la empresa.
7. **Reconocimiento:** premiación a los mejores empleados.
8. **Remuneraciones:** políticas salariales de acuerdo al desempeño del trabajador.
9. **Igualdad:** trato igualitario para todos.

10. **Otros factores:** formación, seguridad, horarios. (p.1-3)

### **2.2.5 Comportamiento organizacional**

Alles (2013) afirma que:

El comportamiento organizacional es el estudio de distintas formas del comportamiento en el trabajo, tanto individual como grupal, incluyendo el análisis de las interrelaciones entre individuos y grupos, su interacción con su entorno y la conducta de unos y otros frente al cambio (p.19).

El comportamiento es la actitud empleada por un trabajador de la compañía frente a situaciones presentadas en la misma, el cual influye significativamente porque siempre existen tiempos de crisis en las organizaciones, y en ese momento el mantener la calma y afrontar las adversidades de manera inteligente es fundamental.

Alles (2013) también hace referencia a tres indicadores para medir el comportamiento organizacional: desempeño laboral, satisfacción laboral de los empleados y crecimiento y desarrollo personal

No hay duda que cuando el comportamiento de una persona es maduro, es visible para los clientes y a la vez visible para sí mismo, porque encuentra un equilibrio, si el comportamiento es bueno, quiere decir que está satisfecho con lo que hace.

### **2.2.6 Cultura organizacional**

Gálvez y García (2011) sostienen que:

La cultura de una empresa tiene su origen en aspectos como su historia y su entorno; se manifiesta en aspectos como el lenguaje, la comunicación, el sistema de producción de bienes materiales, sociales e inmateriales, las relaciones interpersonales, el liderazgo y las subculturas (p.128)

Se entiende por cultura a un conjunto de creencias, tradiciones que comparten un mismo pueblo, en este sentido adaptado a la organización, la cultura organizacional

encierra toda la historia de la empresa, sus creencias, su identidad, su imagen, sus valores, su filosofía y todas estas características son aceptadas por los miembros de la compañía a través de sus políticas y normas empresariales.

De acuerdo a Genesi, et, al (2011) la cultura cumple varias funciones en las organizaciones:

En primer lugar, define los límites; es decir, establece distinciones entre una organización y las otras. Segundo, transmite una sensación de identidad a los integrantes. En tercer lugar, facilita la aceptación de un compromiso con algo que supera los intereses personales. Cuarto, aumenta la estabilidad del sistema social (p.117-118).

La cultura también puede ser entendida como un conjunto de normas y estatutos que deben tener en común los empleados, en aquellos estatutos debe constar toda la filosofía de la empresa, el código de ética y los parámetros establecidos por la organización que la diferencien de la competencia.

Por su parte Vázquez (2013) establece que la cultura organizacional debe ser analizada en diferentes niveles de profundidad:

1. **Artefactos visibles:** corresponde a la arquitectura de la organización, su tecnología, la disposición de oficinas, la forma de vestir de las personas, las formas de hablar y comportarse y los documentos públicos. Estos datos son fáciles de obtener, pero difíciles de interpretar.
2. **Valores que gobiernan el comportamiento:** es el siguiente nivel de profundidad. Son difíciles de observar directamente, por lo que deben inferirse a través de entrevistas o del análisis de contenido de documentos.

3. **Supuestos y subyacentes:** son inconscientes y sobre los cuales verdaderamente se construye la cultura organizacional: Son verdaderamente poderosos porque no son debatibles, dada su condición inconsciente.

Esta clasificación da la pauta para demostrar que la cultura es la empresa; toda acción o actividad que realice está enmarcada por situaciones ya establecidas, no se actúa a la ligera sino con planeación.

### **3 Marco metodológico**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

La presente investigación tiene un enfoque Mixto con el cual se logró recolectar y analizar datos cuantitativos y cualitativos. El enfoque cuantitativo fue aplicable para los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta a los cuales se le practicó un cuestionario tipo encuestas para obtener datos concretos y que fueron cuantificados para la mediación del nivel de satisfacción; mientras que el enfoque cualitativo se empleó para la recolección de datos subjetivos mediante la práctica de entrevistas dirigidas a los representantes de la institución.

#### **3.2 Alcance de la investigación**

El alcance de este estudio se presenta de modo descriptivo con el cual se recogió y analizó todas las cualidades y características propias de los empleados de la empresa en relación a la satisfacción laboral.

#### **3.3 Determinación de la población y muestra**

##### **3.3.1 Población**

La población utilizada en este estudio estuvo conformada por 14 sujetos, que corresponde al número total del personal que labora en la Sindicato de Choferes Profesionales de Manta.

### 3.3.2 Muestra

La muestra se determinó en el 100% de la población considerada en 14 personas que fueron tomadas como objeto de medición y de referencia de sus propias opiniones e intereses acerca de la institución y por ende la Satisfacción laboral que ésta generaría en cada uno de ellos.

## 3.4 Instrumentos

### 3.4.1 Encuesta

Debido a las características del estudio se elaboró un cuestionario con la modalidad de la Escala General de Satisfacción implementada por Warr, Cook y Wall (1981). Las características de esta escala son las siguientes:

1. Es una escala que operacionaliza el nivel de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo asalariado.
2. Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo

### 3.4.2 Entrevista

Se cumplió con una entrevista dirigida al secretario general de la institución para conocer desde su punto de vista cuales son las practicas que realizan para fomentar la satisfacción laboral de los empleados y la importancia que le dan a esta materia.

## 3.5 Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Técnica
Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ambiente confortable.</li><li>2. Disgusto con el horario</li><li>3. Relación favorable con el jefe.</li><li>4. Comodidad del ambiente del trabajo.</li></ol>	Cuestionario	Encuesta Entrevista

---

	5. Ambiente físico cómodo.
	6. Valoración del jefe por el esfuerzo.
Condiciones personales	1. Mal trato.
	2. Tomar distancia.
	3. Aburrimiento por el trabajo compartido.
	4. Limitación del trabajo.
Beneficios económicos	1. Insatisfacción con el salario.
	2. Sueldo aceptable.
	3. Sensación de explotación laboral.
	4. Cubrir expectativas salariales.

---

#### **4 Análisis e interpretación de los resultados**

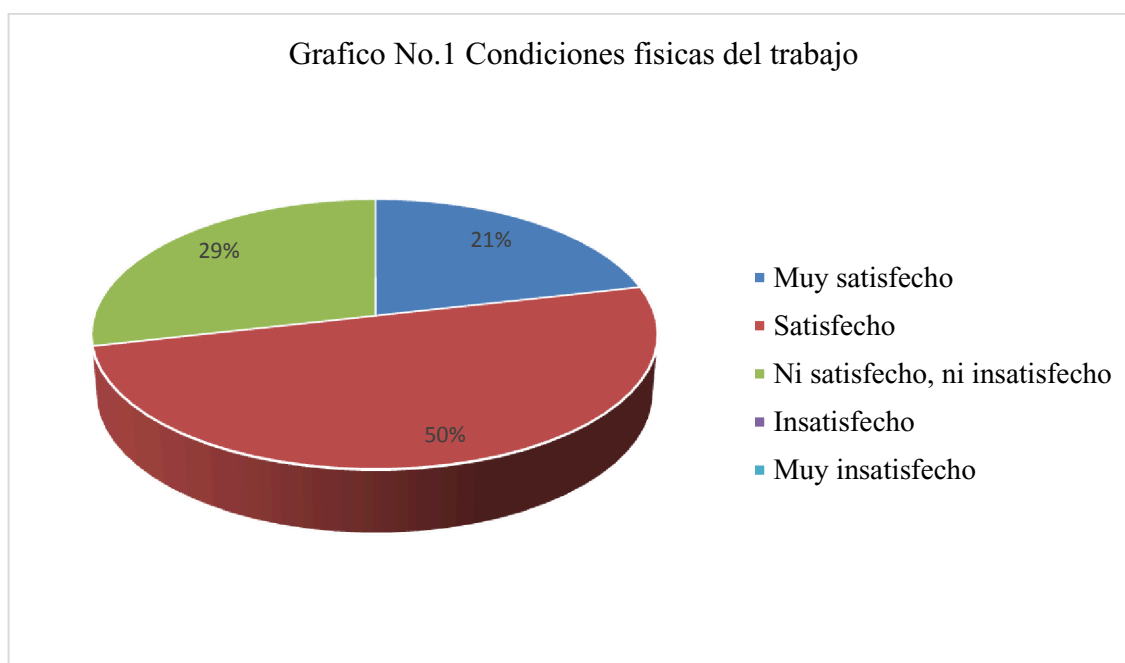
##### **4.1 Encuestas en base a la escala de Wall, War y Cook**

###### **Ítem 1**

###### **Condiciones físicas del trabajo**

<b>Opción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
---------------	-------------------	-------------------

Muy satisfecho	3	21.0%
Satisfecho	7	50.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	4	29.0%
Insatisfecho	-	-
Muy insatisfecho	-	-



### **Análisis e interpretación**

El entorno en el que se desarrolla el trabajo es un factor importante para la obtención de resultados positivos, tanto en aspectos físicos, tecnológicos y motivacionales.

De acuerdo al grafico en el Sindicato de Choferes de Manta el 50% de los trabajadores alegan estar satisfechos con las condiciones de trabajos, mientras que el 21% afirman estar muy satisfechos, y por último un 29% menciona ser indiferente ante las condiciones de trabajo de su organización calificando estar ni satisfecho ni muy satisfecho.

Por lo que se concluye que las condiciones físicas en el Sindicato de Choferes son buenas; se puede mejorar, pero es aceptable y conlleva a mantener condiciones óptimas para lograr objetivos a bien de la Institución.

## **Ítem 2**

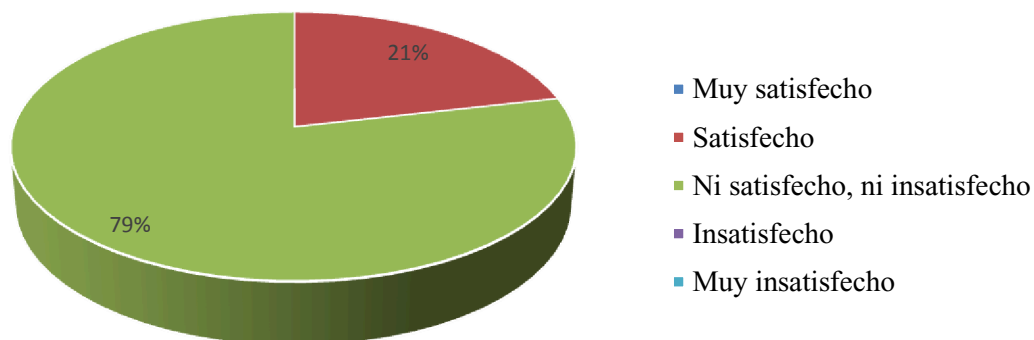
### **Libertad para elegir tu propio método de trabajo**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	3	21.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	11	79.0%



Insatisfecho	-	-
Muy insatisfecho	-	-

Grafico No.2 Libertad para elegir tu propio método de trabajo



### Análisis e interpretación

La libertad de escoger sus propios métodos de trabajo es una política que muchas empresas la están implementando en la actualidad con la finalidad de que sus empleados se sientan a gusto en sus labores, aunque es una alternativa que tiene sus ventajas y desventajas y se debe someter a un estudio exhaustivo.

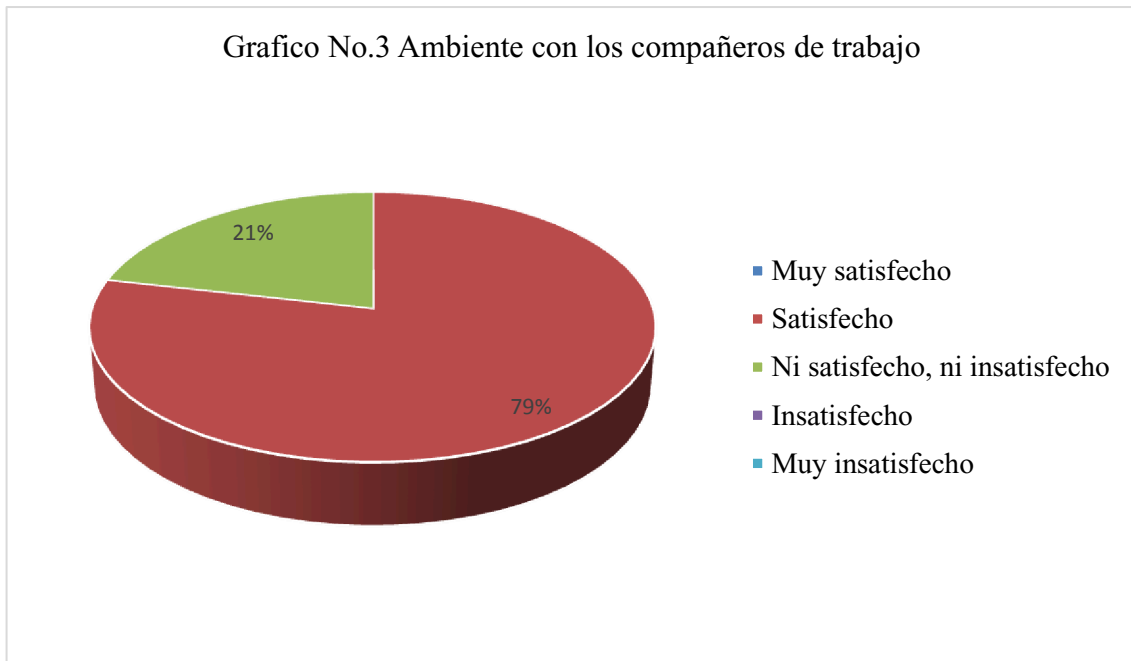
En esta pregunta el 79% de empleados tienen una actitud indiferente en la que califican no estar satisfechos ni insatisfechos en la libertad de utilizar una metodología de trabajo distinta, mientras un 21% dice sentirse satisfechos.

Se concluye que existe un nivel de desmotivación en los empleados que no les permite querer ir más allá de sus tareas diarias.

### Ítem 3 Tus compañeros de trabajo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	11	79.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	21.0%

Insatisfecho		
Muy insatisfecho		



#### **Análisis e interpretación**

Las relaciones interpersonales conllevan a mantener un clima laboral agradable fomentando la integración y el trabajo en equipo.

El cuadro estadístico muestra que el 79% de los trabajadores afirma sentirse satisfecho con sus compañeros mientras que un 21% prefirió mantenerse reservado en esta calificación respondiendo que se no está satisfechos ni insatisfechos

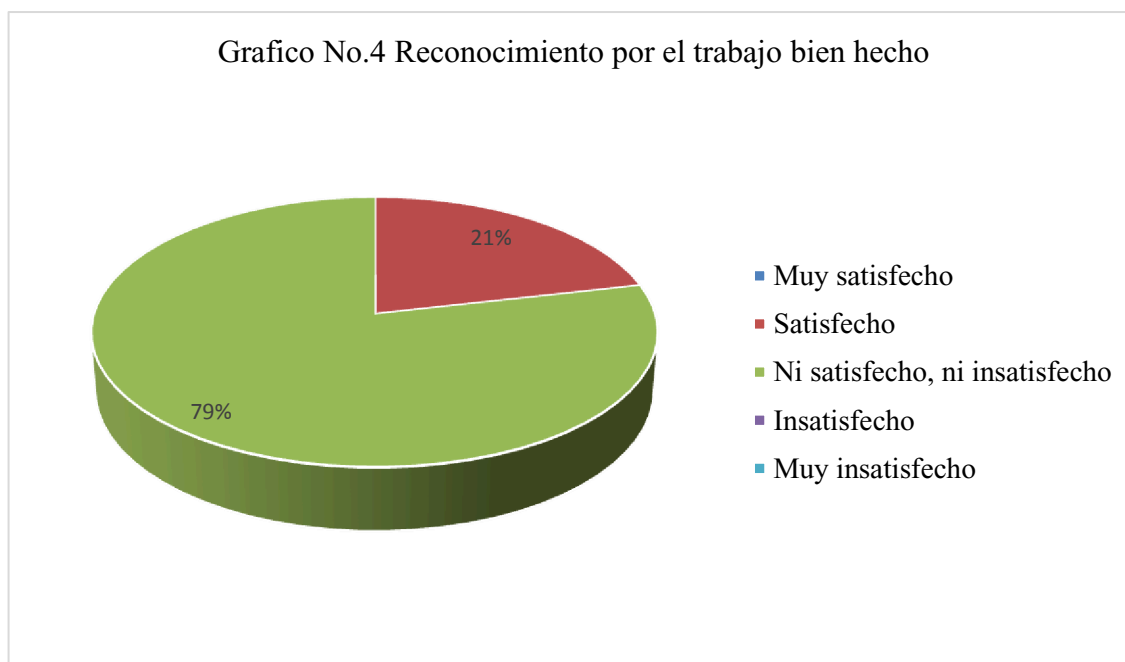
Por lo tanto, se concluye que el clima laboral en el Sindicato de Choferes es armonioso y existe una buena comunicación entre compañeros y directivos; sin embargo, como en todo grupo ocurren diferencias entre ellos.

#### **Ítem 4**

##### **Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	3	21.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	11	79.0%

Insatisfecho	-	-
Muy insatisfecho	-	-



### **Análisis e interpretación**

El reconocimiento al trabajo realizado también forma parte puntual en la motivación y la satisfacción de pertenecer a la empresa a la que dedica sus esfuerzos. Hoy es normal premiar mensualmente a los mejores empleados para incitarlos a mejorar.

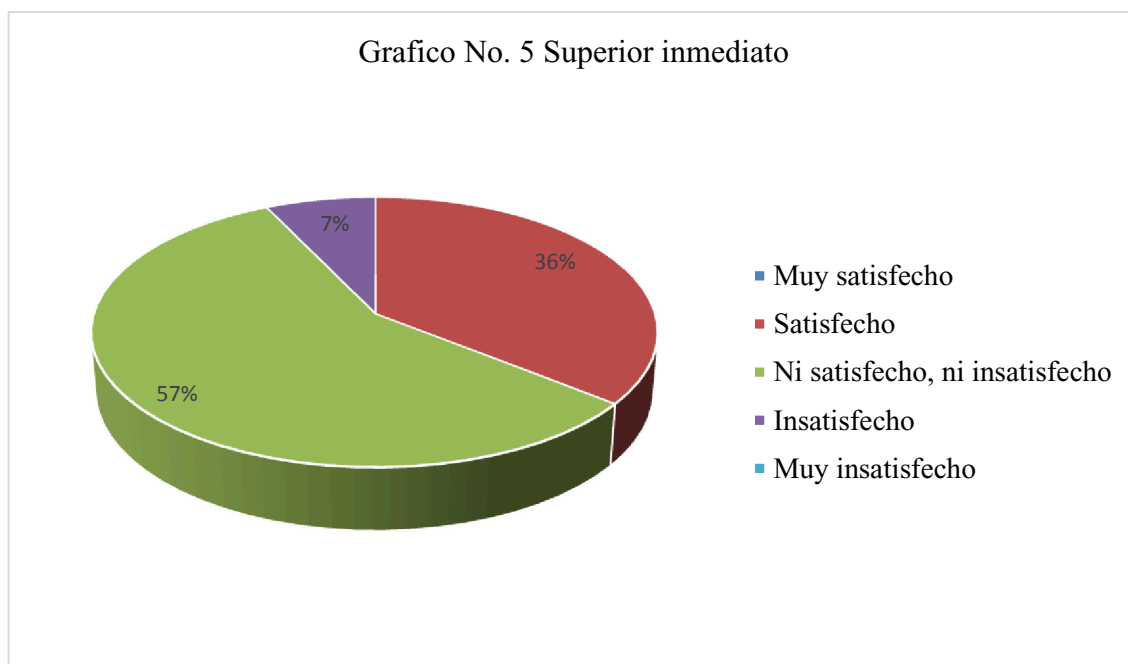
En esta pregunta el grafico muestra que el 79% de los encuestados respondieron no estar satisfechos ni insatisfechos al recibir reconocimientos por su buena labor en la institución y el 21% restante afirma estar satisfecho con esta situación.

Esta tendencia se la pudo observar también en la pregunta numero dos; por lo que se puede indicar que el problema está en un grupo de empleados que no están de acuerdo con las políticas de la empresa porque a pesar de que mantienen condiciones físicas optimas y libertad de elegir sus técnicas de trabajo prefieren no dar su punto de vista

### **Ítem 5 Tu superior inmediato**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	5	36.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	8	57.0%

Insatisfecho	1	7.0%
Muy insatisfecho	-	-



### **Análisis e interpretación**

El líder es aquella persona que está al frente de la empresa y de sus empleados; es aquella que esta para afrontar todos los problemas y esta para ayudar a que sus empleados se sientan comprometidos con la Institución a la que pertenecen y puedan confiar en él.

El grafico muestra que el 57% de los trabajadores dicen mantenerse indistintos con su superior inmediato, el 36% de los encuestado revelan estar satisfechos, mientras un pequeño porcentaje catalogó de encontrarse insatisfecho con su superior inmediatos.

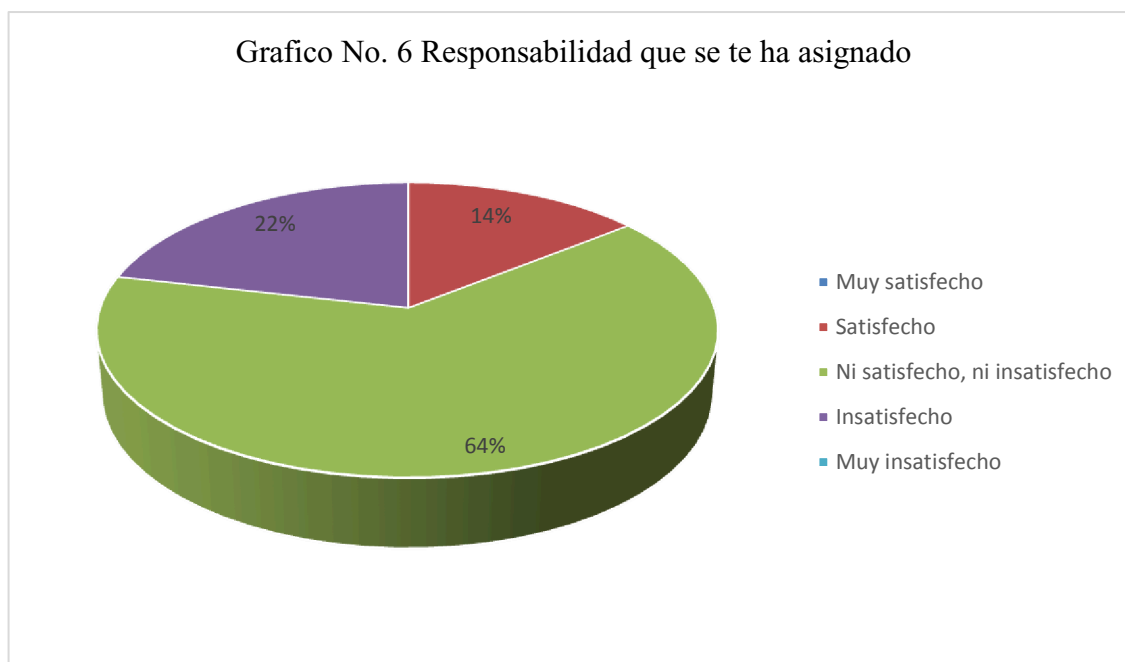
De acuerdo a los resultados se concluye que hay un pequeño margen de insatisfacción hacia sus directivos y puede ser la razón por lo que las preguntas dos y cuatro tuvieron esos resultados. Se marca una tendencia no muy favorable en la Dirección del Sindicato de Choferes.

### **Ítem 6**

#### **Responsabilidad que se te ha asignado**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	2	14.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	9	64.0%

Insatisfecho	3	22%
Muy insatisfecho	-	-



### **Análisis e interpretación**

La responsabilidad asignada es el puesto establecido de acuerdo a los conocimientos y experiencias adquiridas en la cotidianidad; es decir son todas las tareas que debe realizar en su área de trabajo.

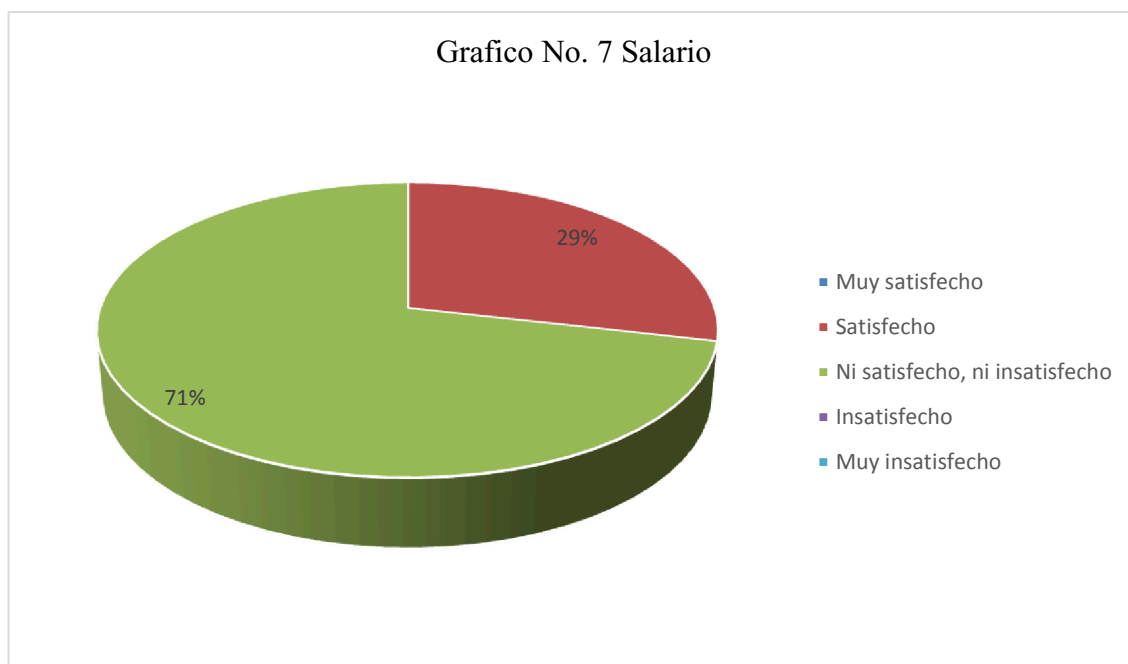
El grafico muestra que un 64% prefieren no comentar y se mantiene en una línea de indiferencia al contestar que no están satisfechos, pero tampoco insatisfechos; por otro lado, el 22% indican que están muy satisfechos y por último el 14% se sienten satisfechos.

Es decir, que la mayoría de los empleados no dan a conocer sus pensamientos; su actitud es de conformismo.

### **Ítem 7 Tu salario**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	4	29%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	71.0%

Insatisfecho	-	-
Muy insatisfecho	-	-



### **Análisis e interpretación**

El salario es la remuneración económica al trabajo que realiza mensualmente o quincenalmente en ciertas empresas, esto va a de acuerdo al nivel jerárquico, a las horas de trabajo o simplemente a las actividades forzosas.

En el Sindicato de Choferes el 71% prefiere no opinar el grado de satisfacción de su salario mensual, mientras que el 29% indican que están satisfechos con su remuneración laboral.

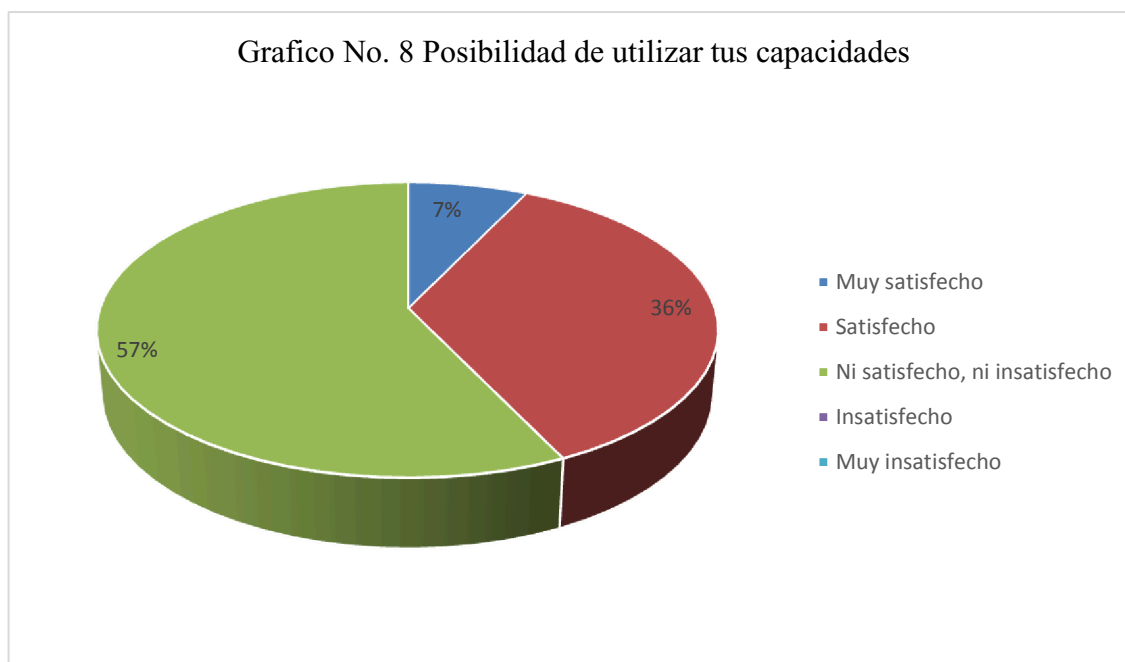
Se concluye que la remuneración que da la empresa a sus trabajadores está dentro de las expectativas y necesidades de sus empleados; mientras que el porcentaje mayor no está de acuerdo o simplemente le da lo mismo sus ganancias.

### **Ítem 8**

#### **La posibilidad de utilizar tus capacidades**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	7.0%
Satisfecho	5	36.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	8	57.0%

Insatisfecho	-	-
Muy insatisfecho	-	-



### **Análisis e interpretación**

La posibilidad de utilizar tus capacidades está ligada con las políticas de la empresa al utilizar las propias metodologías de trabajo. Realizar el trabajo de una manera distinta a la que se está acostumbrado hoy forma parte de la decisión de los empleados los cuales pueden mostrar sus capacidades intelectuales y los conocimientos ajenos a su actividad diaria.

El grafio muestra que el 57% sigue manteniéndose en el margen de no decir absolutamente nada, el 36% confirma estar satisfecho con esta política institucional, y por último el 7% está muy satisfecho con la posibilidad de utilizar tus capacidades.

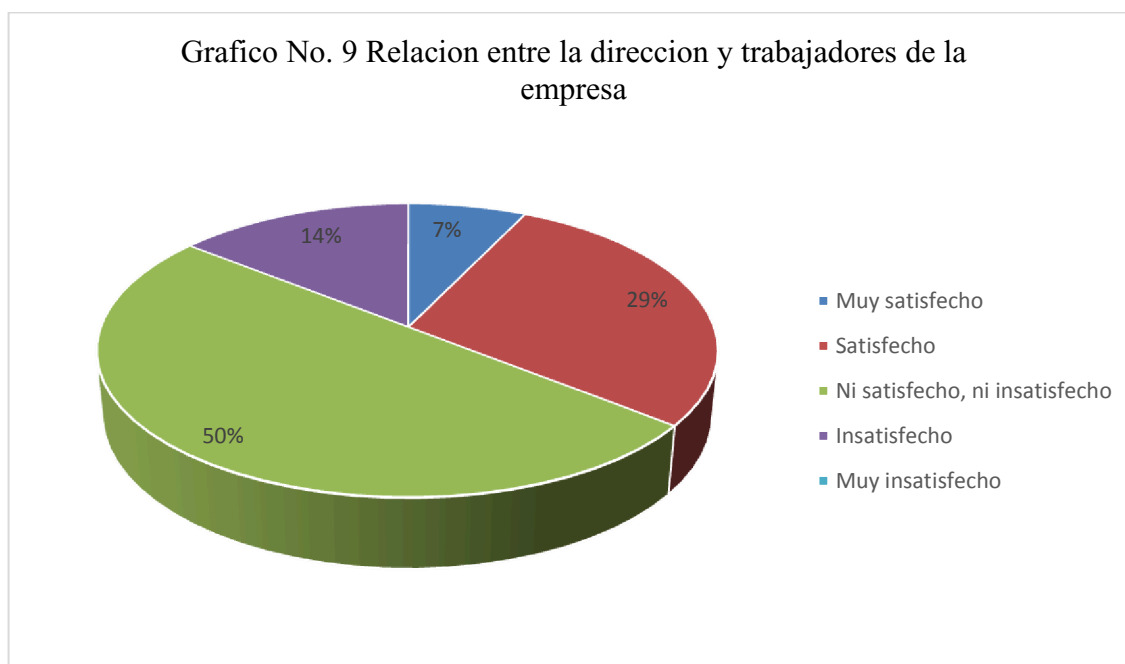
En el Sindicato de Choferes esta posibilidad la acogen con total entusiasmo, al obtener solo respuestas positivas; por lo que se puede indicar que el clima en la Institución es totalmente llevadero.

### **Ítem 9**

#### **Relación entre la dirección y trabajadores de la empresa**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	7.0%
Satisfecho	4	29.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	7	50.0%

Insatisfecho	2	14.0%
Muy insatisfecho	-	-



### **Análisis e interpretación**

Las relaciones interpersonales son muy importantes a la hora de calificar el clima organizacional; sin embargo, las relaciones entre los trabajadores y los directivos es aún más importante. El personal humano es un ente fundamental en los procesos de la empresa y los directivos deben darle todo el apoyo.

Este cuadro muestra opiniones muy diversas; el 50% de los encuestados prefieren no dar su punto de vista; el 29% dice sentirse satisfecho con las relaciones con sus superiores; el 14% indica sentirse insatisfecho y por último un 7% muestra sentirse muy satisfecho.

Se concluye que una de las razones por la que hay opiniones distintas puede ser el nivel de acercamiento a sus superiores; como en la mayoría de las instituciones existen puestos que son más cercanos a la gerencia; y asimismo esta puede ser una razón por la que muchas personas prefieren omitir sus comentarios.

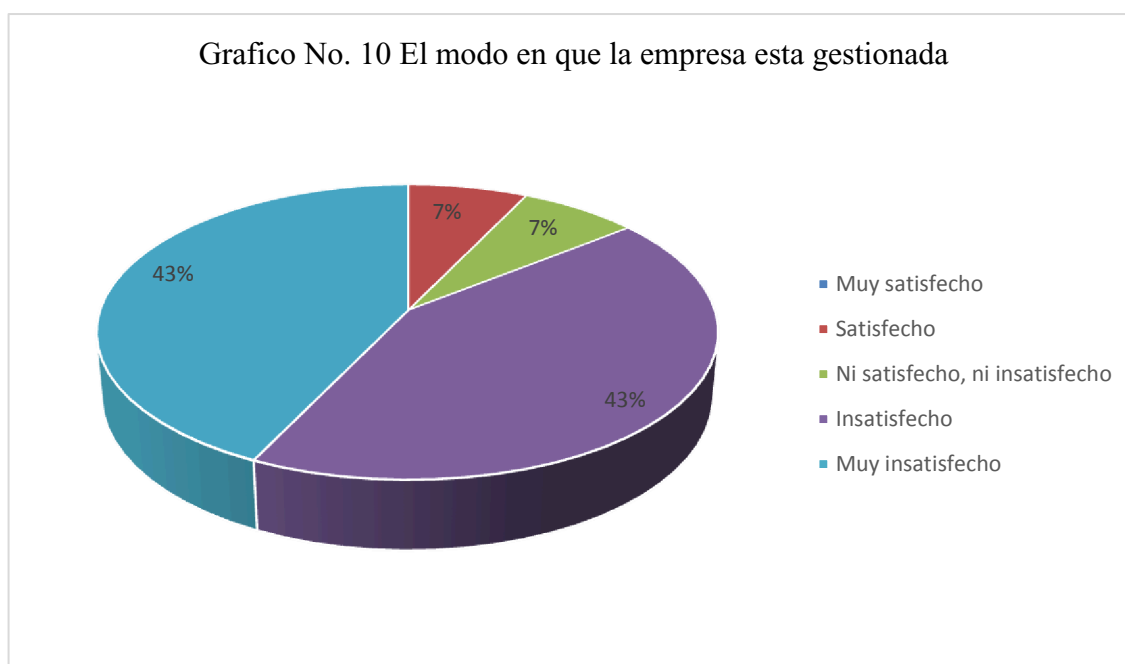
### **Ítem 10**

#### **El modo en que tu empresa está gestionada**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	1	7.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1	7.0%



Insatisfecho	6	43.0%
Muy insatisfecho	6	43.0%



### Análisis e interpretación

La gestión de las empresas son todas aquellas acciones, reglas y procedimientos que están ligadas al cumplimiento de los objetivos institucionales en un determinado tiempo.

El grafico indica que el 43% está insatisfecho con la gestión que tienen los directivos hacia la empresa; el 43% dice sentirse muy insatisfecho, el 7% decidió inclinarse por la opción de satisfecho y sentirse indeciso.

Es una pregunta que ha obtenido respuestas muy variadas sobre todo haciendo referencia a las anteriores; en este aspecto se concluye que la gestión de la empresa es mala y los directivos son los culpables de esto; es por eso que la mayoría de los que indicaban sentir que les daba igual todo es porque no están de acuerdo con las decisiones que se toman en la gerencia. Creando planes institucionales que beneficien a todos se puede lograr mucho porque el clima laboral es satisfactorio en la empresa.

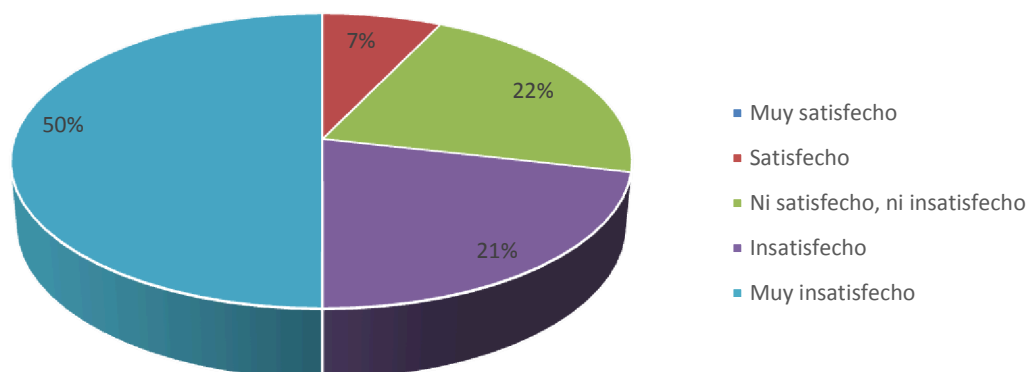
### Ítem 11

#### La atención que prestan a las sugerencias que haces

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho		
Satisfecho	1	7.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	3	21.0%

Insatisfecho	3	22.0%
Muy insatisfecho	7	50.0%

Grafico No. 11 La atencion que prestan a las sugerencias que haces



### Análisis e interpretación

Los empleados que están comprometidos verdaderamente con la Institución terminan teniendo ideas sustanciales para el logro de los objetivos institucionales, es por eso, que cada cierto tiempo las empresas deben organizar reuniones con todos y consultar sus opiniones y consejos, lo que permitirá además de obtener más opciones lograr mejorar las relaciones entre todos.

De acuerdo al cuadro estadístico en el Sindicato de Choferes el 50% de los encuestados dicen sentirse muy insatisfechos con la atención que le prestan ante las sugerencias dadas, el 21% indican sentirse insatisfechos, mientras que 22% omiten sus puntos de vista, y, por último, un 7% está satisfecho.

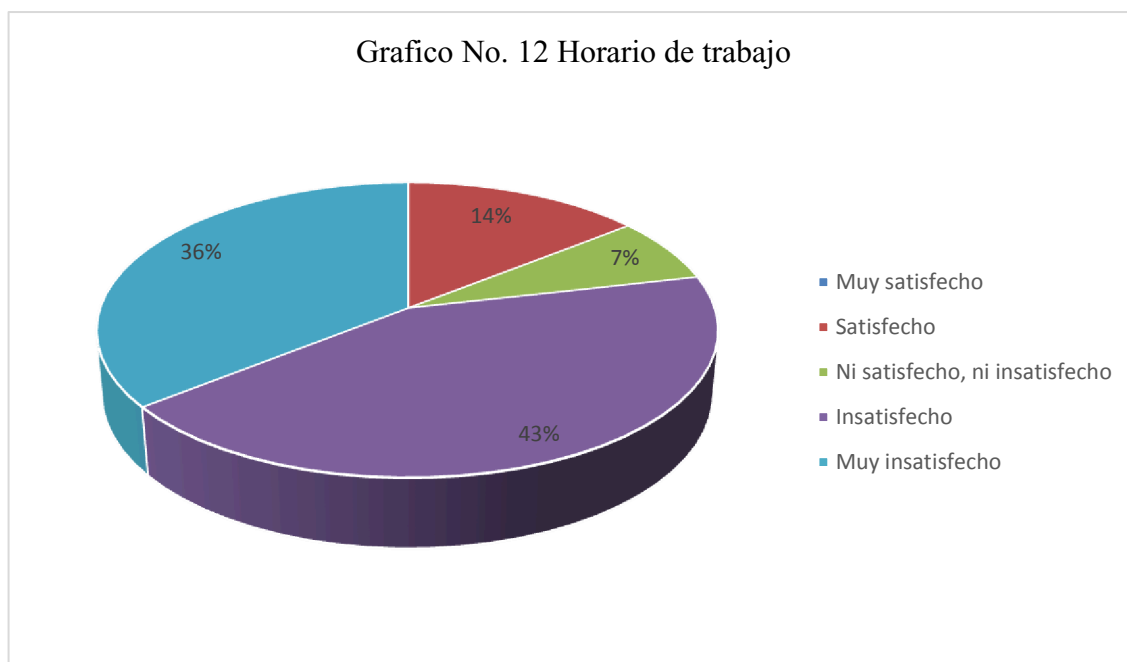
Se concluye que la empresa está dejando a un lado a su personal y está centrado simplemente en generar crecimiento a su empresa; el personal es el eje por el que funcionan las empresas. Esto aporta significativamente al hecho de que la gestión de la empresa está en declive.

### Ítem 12

#### Tu horario de trabajo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	2	14.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1	7.0%

Insatisfecho	6	43.0%
Muy insatisfecho	5	36.0%



### **Análisis e interpretación**

El horario de oficina son aquellas horas en las que se realizan las tareas asignadas en el lugar de trabajo; en el país son ocho horas las adecuadas, sin embargo, algunas empresas exceden este tiempo, el cual debe ser remunerado con horas extras.

En el Sindicato de Choferes de Manta el 43% dice sentirse insatisfecho con el horario de trabajo, un 36% indicó sentirse muy insatisfecho, el 14% muestra sentirse satisfecho y por último el 7% prefiere no dar su punto de vista.

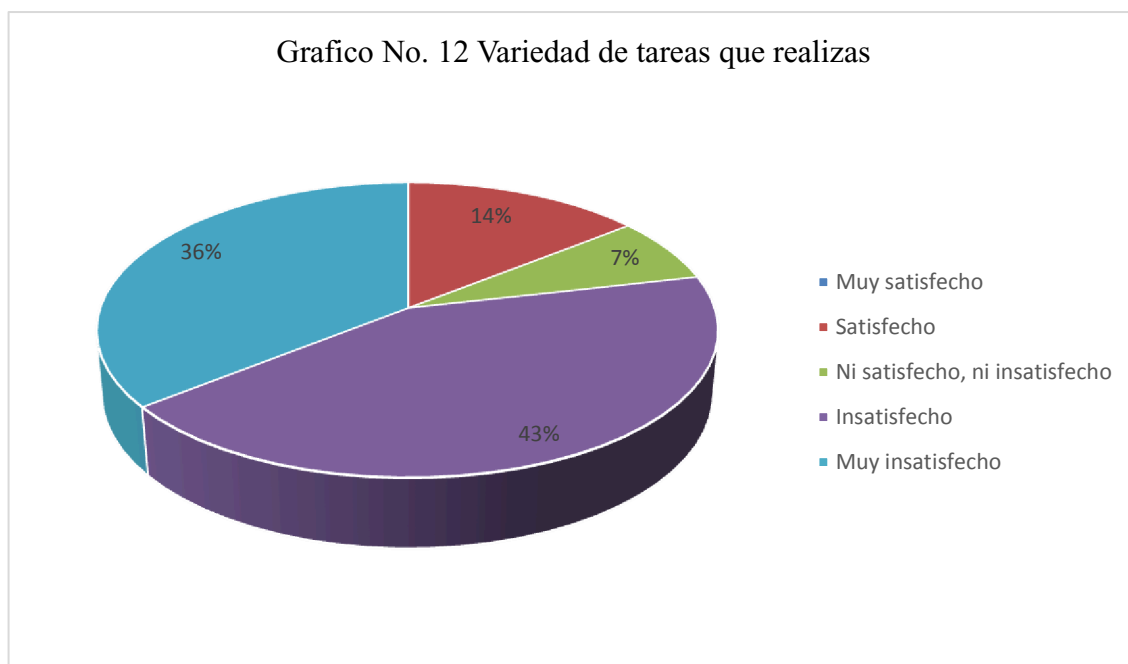
De acuerdo a las respuestas, se concluye que el horario de trabajo que le asignan a cada empleado está por encima de lo que permite la ley. Por otra parte, en la pregunta número siete se abordó la pregunta sobre el salario, muchos de los encuestados mencionaron sentirse ni satisfechos ni insatisfechos, esto puede responder a esa pregunta.

### **Ítem 13**

#### **La variedad de tareas que realizas**

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	-	-
Satisfecho	2	14.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1	7.0%

Insatisfecho	6	43.0%
Muy insatisfecho	5	36.0%



#### Análisis e interpretación

La tarea asignada a cada empleado influye en el desarrollo de sus labores y en la satisfacción de los clientes. Las tareas deben ir acorde a los conocimientos de los empleados y al tiempo que le dedica a cada una.

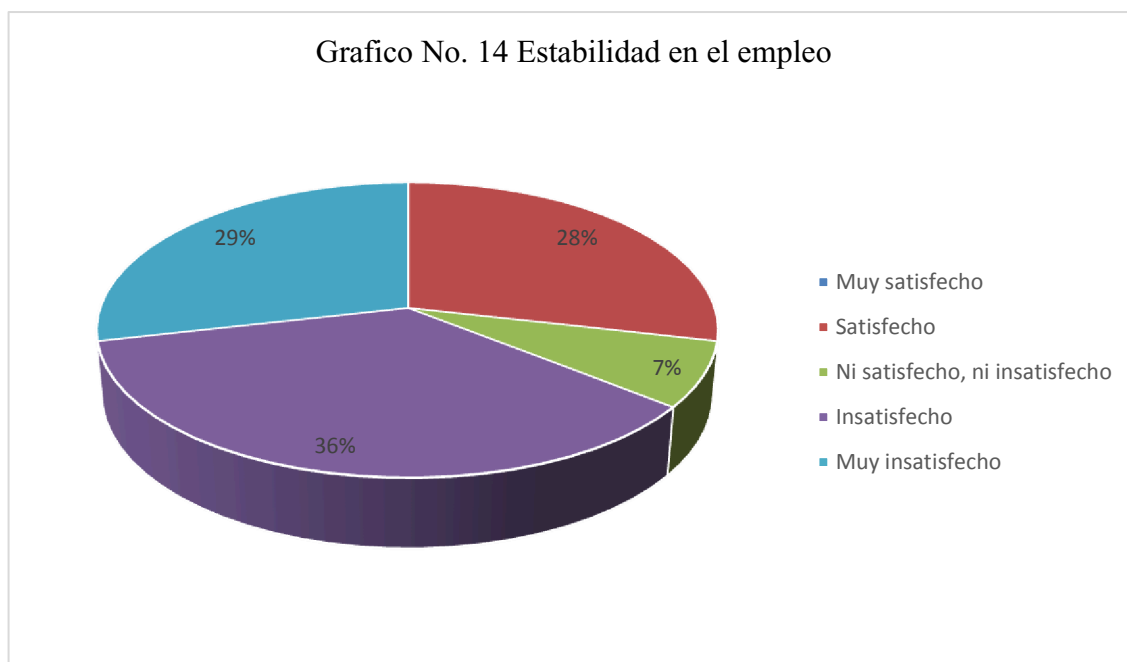
En la encuesta se demostró que el 43% de los encuestados están insatisfechos con la variedad de tareas que realizan; el 36% se siente muy insatisfecho, el 14% indica sentirse satisfecho; mientras que el 7% nuevamente indica indiferencia.

En conclusión, nuevamente se visualiza la inadecuada gestión empresarial del Sindicato de Choferes de Manta al no establecer tareas de acuerdo al campo experimentado de cada profesional.

#### Ítem 14 Tu estabilidad en el empleo

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho		
Satisfecho	4	28.0%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1	7.0%

Insatisfecho	5	36.0%
Muy insatisfecho	4	29.0%



### **Análisis e interpretación**

La estabilidad laboral es la seguridad que tiene el empleado de seguir en su puesto de trabajo un tiempo determinado siempre y cuando cumpla con las especificaciones emitidas al inicio de su contrato.

De acuerdo al grafico estadístico el 36% de los empleados se sienten insatisfechos con la estabilidad laboral presentada, el 29% indica que está muy insatisfecho con su estabilidad; un 28% muestra un grado de satisfacción, mientras que un 7% decide optar por la opción de no sentirse satisfecho, pero tampoco insatisfecho.

Se concluye que la empresa otorga contratos con tiempos limitados lo que no permite conocer con exactitud el tiempo en el que estará en el Sindicato de Choferes a excepción de ciertos casos, donde el empleo está asegurado por varios años.

## **4.2 Resultados de la entrevista**

**Entrevista dirigida a Víctor Chiriboga representante del Sindicato de Choferes**

**Profesionales de Manta**

**Pregunta 1**

**Oliver Mendoza:** ¿La organización se preocupa por el nivel de satisfacción de sus trabajadores?

**Víctor Chiriboga:** Si, por supuesto, en el sindicato de choferes somos conscientes de la entrega de nuestros trabajadores y tratamos de dotarlos de infraestructura y tecnología adecuada para que se desenvuelvan de la mejor manera en sus funciones, ya hace algunos años cambiamos y modernización todo nuestro centro de estudios, como ejemplo.

### **Pregunta 2**

**Oliver Mendoza:** ¿Tienen una programación anual para cumplir con las satisfacciones básicas labores de los empleados?

**Víctor Chiriboga:** Una programación anual en esos términos no, pero si tenemos una planificación anual de capacitación, pagos de horas extras, semanas extra laborales dedicadas a la cultura o el deporte, acciones que influyan en el clima del trabajo de nuestros colaboradores.

### **Pregunta 3**

**Oliver Mendoza:** ¿Qué técnicas de motivación laboral utilizan con los colaboradores?

**Víctor Chiriboga:** La principal es dando el interés a la superación profesional, con una constante capacitación de los empleados, sobre conceptos pedagógicos y psicológicos, además de leyes, es muy importante que nuestros instructores estén al tanto de los códigos, leyes y normas respecto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del Ecuador.

Tienen al día todos los salarios, se dan pagos de horas extras cuando son requeridas, tenemos las fiestas de fundación, Kermes, entre otros eventos que además de motivarlos

con términos económicos, se lo hace como eventos sociales, deportivos, que los unifique como una familia.

#### **Pregunta 4**

**Oliver Mendoza: ¿Existe un riesgo significativo en los trabajadores que brindan sus clases en las calles con estudiantes novatos en la conducción, ¿estos instructores tienen un seguro de salud especial?**

**Víctor Chiriboga:** Absolutamente todos los colaboradores del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta cuentan con el seguro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y siempre se mantienen al día todas nuestras responsabilidades con ellos.

#### **Pregunta 5**

**Oliver Mendoza: ¿Los autos que sirven de instrumento de clases cumplen con la normativa ISO o una normativa gubernamental?**

**Víctor Chiriboga:** Uno de los órganos rectores de las instituciones que nos dedicamos a este labor es la Agencia Nacional de Transito del Ecuador, este organismo tiene varias disposiciones y da ciertas obligaciones que se deben prestar en los vehículos, por ejemplo los autos tienen año de caducidad, tienen un cierto año de antigüedad en realización al año de su elaboración, además de que el asiento del instructor cuente con mandos adicionales como el freno y el embrague, tener en funcionalidad los airbags entre otros elementos.

## 5 Cronograma de actividades

Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	Semana				Semana				Sema				Sema			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recopilación de información, soporte bibliográfico	■	■	■	■	■											
Elaboración del marco conceptual				■	■	■										
Diseño de la metodología de la investigación			■	■	■											
Elaboración del marco teórico						■	■	■	■	■	■					
Elaboración y realización de las encuestas											■	■	■			
Análisis y tabulación de los resultados													■	■		

## 6 Recursos generales

### 6.1 Recurso humano

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario recurrir a la ayuda de un asistente para que colabore en la recolección de datos en las encuestas

### 6.2 Recurso material

Se utilizó una computadora con internet, fotocopias, lápiz, esferos.



## 7 Conclusiones

De acuerdo a la investigación se concluye que:

- El Sindicato de Choferes de Manta cuenta con las condiciones físicas necesarias para que los empleados puedan desarrollar sus actividades de la mejor manera posible.
- La libertad de utilizar estrategias propias o técnicas de trabajo está presente en la Institución, aunque esta opción aún no tiene mucha receptividad entre los empleados.
- Las relaciones entre compañeros están fortalecidas y de acuerdo a la investigación el trabajo en equipo está latente; sin embargo, las relaciones entre directivos y empleados indica todo lo contrario; no existe comunicación entre ellos y no logran ser escuchadas sus opiniones y sugerencias.
- El horario de trabajo no está acorde a los salarios recibidos por el exceso de tareas asignadas sin reconocimiento alguno, a diferencia de ciertos puestos de alta jerarquía que su sueldo está acorde a su trabajo.
- En general, la administración de la empresa mantiene puntos bajos que no permite que los empleados se sientan satisfechos y den lo mejor de si en sus puestos de trabajo. El líder debe enfocarse en el objetivo final cambiando las estrategias y escuchando a sus integrantes.

## **8 Recomendaciones**

Asimismo, a modo de recomendación se sugiere:

- Innovar en tecnología y hacer conocer a todos los empleados las diversas opciones que tiene el Sindicato de Choferes para que el trabajo sea más llevadero y menos sistemático a fin de lograr objetivos sin repercusiones a la salud.
- Incitar a utilizar metodología laboral; trabajar en motivar a los empleados a hacer algo distinto a lo habitual y obtener los mismos resultados o mejorar, pero haciendo cosas nuevas.
- Realizar reuniones periódicamente (seminarios, conversatorios, reuniones sociales) en la que participen todos los integrantes de la organización con el fin de mejorar las relaciones con los directivos y asimismo conocer si existen problemas que no permitan desenvolverse de forma positiva en sus áreas de trabajo y escuchar sus sugerencias.
- Utilizar estrategias de remuneración para compensar la sobrecarga horaria, ejemplo, retribuir las horas extras, premiar con regalos, viajes o simplemente emitir una carta de felicitación a los mejores empleados, para que exista una motivación de continuar realizando el trabajo por entusiasmo y no por obligación.
- La persona que esté al frente de la Institución debería tomar cursos de liderazgo y administración empresarial para generar confianza y compromiso con la empresa y que al momento de tomar decisiones sean las adecuadas.

## 9 Referencias bibliográficas

- Agut S., y Carrero, V. (2007). Contribuciones al estudio de la motivación laboral: enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(2), 203-225.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Chang, A. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. [Tesis de Maestría] Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang\\_ya.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang_ya.pdf)
- Chiavenato, I (2009) *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2 da ed. Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill.
- Cortés Mejía, A. (2005). Estilos de Liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. *Revista Ciencias Sociales*, 4(106), 203-214.
- Davis y Newstrom (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (10a Ed), México DF, México: México: McGraw-Hill Interamericana
- EKOS (2013) La satisfacción laboral, una herramienta para mejorar la productividad. [artículo en línea] consultado el 1 de julio de 2018 en <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=2607>
- Escalante, M., Garcia, M., & Quiroga, Y. (2012). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. Recuperado de <http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>.
- Fuentes (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* [Tesis de Pregrado]. Quetzaltenango, Guatemala Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gálvez, E., y García, D. (2011). Cultura organizacional y rendimiento de las Mipymes de mediana y alta tecnología: un estudio empírico en Cali, Colombia. . *Cuadernos de Administración*, 24(42) 125-145.
- García (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Genesi, M., Romero, N., y Tinedo, Y. (2011). Comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas. *Negotium*, 6(18), 102-128.
- Kovach, A. (1976). Organization size as related to job satisfaction, absenteeism and turnover. *Dissertation Abstracts International*, 37(6), 3752-3753.

- Locke (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1*, 1297-1343.
- Manosalvas, A., Manosalvas, L., y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*(26), 5-15.
- Maslow (1998). *Teoría de las Necesidades*. Barcelona, España: Interamericana.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, (89), 991-1007.
- Polanco (2014). *El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés* [Tesis de maestría]. Morazán, Tegucigalpa: Universidad Pedagógica Nacional Francisco. Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmconv2d7>
- Ross, C., y Zander, A. (1957). Need satisfactions and employee turnover. *Personnel psychology*, 10(3), 327-338.
- Robbins y Culter (2000) *Administración*. México DF, México: Pearson Educación
- Robbins (1988) *Fundamentos de comportamiento organizacional*, México DF, México: Pearson Educación
- Robbins, S y Judge, T (2009) *Comportamiento Organizacional*. [13ª Ed.] Pearson/Prentice Hall. México
- Rubio, E. (2010). *Reglas de Oro de un buen clima laboral. Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa*. [Artículo en la red] Gestipolis. Recuperado de <http://www.gestipolis.com/canales/derrhh/articulos/42/climaoro.html>.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (3ª Ed). California, EEUU: Sage publications.
- Spector, Paul (1985). *Measurement of Human Services Staff Satisfaction: Development of The Job Satisfactory Survey*. Obtenido el 25 de junio de 2018 de <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>.
- Vázquez, A. (2013). Interdependencia entre el liderazgo transformacional, cultura organizacional y cambio educativo: una reflexión. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11(1), 73-91.
- Warr, Cook y Wall (1981). *The Experience of Work*. United Kingdom, London: Academic Press.

### **Leyes consultadas**

Constitución del Ecuador del 2008. Registro Oficial N° 449 del 20 de octubre del 2008  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Código del trabajo del 2005. Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16 diciembre de 2005. Última modificación: 26 de septiembre de 2012  
<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2903501/I.2+Base+Legal+Codigo+de+Trabajo.pdf?version=1.0>

## 10 Anexos

### 10.1 Diseño de escala de medición de satisfacción laboral de Wall, War y Cook

<b>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí</b> <b>Facultad Ciencias de la Comunicación</b>	
Tabla de medición del nivel de satisfacción laboral de los empleados del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta	
<b>Realizador:</b> Oliver Mendoza	<b>Fecha:</b>

**Método de respuesta:** De los siguientes ítems marque con una “X” el nivel de satisfacción en el que usted se encuentra actualmente respecto a contextos laborales en el Sindicato de Choferes Profesionales de Manta.

		Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	Condiciones físicas del trabajo					
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo					
3	Tus compañeros de trabajo					
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho					
5	Tu superior inmediato					
6	Responsabilidad que se te ha asignado					
7	Tu salario					
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades					
9	Relación entre la dirección y trabajadores de la empresa					
10	El modo en que tu empresa está gestionada					
11	La atención que prestan a las sugerencias que haces					
12	Tu horario de trabajo					
13	La variedad de tareas que realizas					
14	Tu estabilidad en el empleo					

**10.2 Diseño de cuestionario de entrevistas dirigido al Secretario General del Sindicato de Choferes Profesionales de Manta; Abogado Víctor Chiriboga Erazo.**

**Pregunta 1**

¿La organización se preocupa por el nivel de satisfacción de su trabajadores?

**R.**

**Pregunta 2**

¿Tienen una programación anual para cumplir con las satisfacciones básicas labores de los empleados?

**R.**

**Pregunta 3**

¿Qué técnicas de motivación laboral utilización con los colaboradores?

**R.**

**Pregunta 4**

Los trabajadores se mantienen en constante capacitación sobre sus competencias, con qué frecuencia

**R.**

**Pregunta 5**

Existe un riesgo significativo en los trabajadores que brindan sus clases en las calles con estudiantes novatos en la conducción, estos instructores tienen un seguro de salud especial

**R.**

**Pregunta 6**

Los autos que sirven de instrumento de clases cumplen algo normativa ISO o una normativa gubernamental.

**R.**