



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO COMERCIAL**

Análisis de los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de
Manta


AUTOR:

GUZMÁN QUIROZ LUIS ANDRÉS

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera de Ingeniería Comercial

Manta, 25 de febrero del 2019

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01- F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página II de 70

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“Análisis de los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto ”Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor Guzmán Quiroz Luis Andrés, estudiante de la carrera Administración de Empresa, período académico 2018-2019 (2), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 30 de enero del 2019

Lo certifico,

Ing. Ana del Rocío García Loor
Docente Tutor(a)
Área: Administración

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal examinador aprueban el informe del proyecto de investigación, sobre el tema:

“ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERNOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL (DGAC) EN EL AEROPUERTO “ELOY ALFARO” DE LA CIUDAD DE MANTA”, del egresado Luis Andrés Guzmán Quiroz, alumno de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Ingeniería Comercial.

Manta, 25 de febrero del 2019

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado primero a Dios creador de todo, por llenarme día a día de esperanza y perseverancia, por hacer posible lo imposible, pero por sobre todo por darme esa fuerza de voluntad que se necesita para poder plasmar y hacer realidad todas mis metas y objetivos en la vida.

A mis padres por darme los valores necesarios para seguir adelante en la vida y porque de una u otra forma siempre me alentaban a lograr lo que me había propuesto, a mis hermanos, a mi esposa especialmente, pilar fundamental en esta lucha diaria por la superación, a mis hijos por brindarme en todo momento su apoyo incondicional y motivador.

A los profesores que estuvieron ahí en cada paso que avanzaba dentro de esta universidad, por las enseñanzas transmitidas y su predisposición a lo largo de todo este periodo académico.

Y por último a todas y cada una de esas personas que de una u otra manera intervinieron para que este logro sea concretado.

Luis Andrés Guzmán Quiroz.

RECONOCIMIENTO

A Dios, por guiarme en este camino del bien, por permitirme la superación diariamente y por darme la fortaleza y la voluntad de alcanzar los éxitos deseados.

A mi familia, por el ejemplo brindado y por darme ese apoyo necesario para la realización de todo lo que me propongo.

A mi tutora Ing. Rocío García, por todo el tiempo brindado en las tutorías realizadas, por la paciencia y consejos impartidos a lo largo de la realización de este proyecto de investigación.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas – Carrera de Ingeniería Comercial por la formación cultural y científica en todo el trayecto de mi vida estudiantil universitaria.

A mis compañeros y todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron a mi formación dentro del proceso universitario.

Luis Andrés Guzmán Quiroz

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL.....	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
INDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN.....	X
SUMMARY	XI
1. INTRODUCCION	1
1.1 Tema de investigación	3
1.2 El problema.....	3
1.3 Formulación del problema.....	4
1.3.1 Problemas específicos	4
1.4 Formulación del objeto de la investigación.....	5
1.5 Formulación de los objetivos de la investigación.....	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos específicos.....	5
1.6 Delimitación del problema	5
1.6.1 Delimitación espacial	5
1.6.2 Delimitación temporal.....	5
1.6.3 Delimitación conceptual.....	5
1.7 Formulación de la hipótesis.....	6
1.7.1 Hipótesis específica.....	6
1.8 Determinación de las variables.....	6
1.8.1 Variable independiente.....	6
1.8.2 Variable dependiente.....	6
1.9 Justificación de la investigación.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.2 Bases teóricas	14
2.2.1 Desempeño laboral	14
2.2.2 Higiene laboral	15
2.2.3 Condiciones de trabajo	16

2.2.4	Remuneración o salario	17
2.2.5	Administración de Recursos Humanos	18
2.2.6	Motivación laboral	20
2.2.7	Relaciones interpersonales y comunicación.....	21
3.	METODOLOGÍA	23
3.1	Tipo de investigación.....	23
3.2	Diseño	23
3.3	Población de estudio	23
3.4	Tamaño de la muestra.....	24
3.5	Técnicas de recolección de datos.....	24
3.5.1	La encuesta.....	24
3.5.2	La observación	25
3.5.3	Recopilación de información secundaria	25
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	26
4.1	Encuesta realizada a los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.....	26
4.2	Diagnostico situacional.....	51
5.	DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	52
5.1	Datos de la propuesta.....	52
5.2	Antecedentes de la propuesta	52
5.3	Justificación	53
5.4	Objetivos.....	54
5.4.1	Objetivo general	54
5.4.2	Objetivos específicos.....	54
5.5	Problema a resolver	54
5.6	Desarrollo de la propuesta mediante estrategias.....	55
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
6.1	Conclusiones.....	58
6.2	Recomendaciones	59
	BIBLIOGRAFÍA.....	60
	ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo al que pertenecen los empleados de la DGAC.....	26
Gráfico 2: Edad de los empleados de la DGAC.....	27
Gráfico 3: Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	28
Gráfico 4: Las oportunidades que ofrece su trabajo de realizar cosas en que destaca.....	29
Gráfico 5: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que le gustan	30
Gráfico 6: El salario que usted recibe	31
Gráfico 7: Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	32
Gráfico 8: La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo.....	33
Gráfico 9: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	34
Gráfico 10: La iluminación de su lugar de trabajo.....	35
Gráfico 11: La ventilación de su lugar de trabajo	36
Gráfico 12: La temperatura de su local de trabajo	37
Gráfico 13: Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.....	38
Gráfico 14: Las oportunidades de promoción que tiene	39
Gráfico 15: Las relaciones personales con sus superiores	40
Gráfico 16: La supervisión que ejercen sobre usted	41
Gráfico 17: La proximidad y frecuencia con que es supervisado	42
Gráfico 18: La forma en que sus superiores juzgan su tarea	43
Gráfico 19: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa	44
Gráfico 20: El apoyo que recibe de sus superiores	45
Gráfico 21: La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos al trabajo.....	46
Gráfico 22: Su participación en las decisiones de su departamento o sección	47
Gráfico 23: Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo en la empresa.....	48
Gráfico 24: El grado en que su empresa cumple, las disposiciones y leyes laborales.....	49
Gráfico 25: La forma que se da la negociación en su empresa en aspectos laborales	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sexo al que pertenecen los empleados de la DGAC.....	26
Tabla 2: Edad de los empleados de la DGAC.....	27
Tabla 3: Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	28
Tabla 4: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que destaca.	29
Tabla 5: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	30
Tabla 6: El salario que usted recibe	31
Tabla 7: Los objetivos, las metas y las tasas de producción que debe alcanzar	32
Tabla 8: La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo.....	33
Tabla 9: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	34
Tabla 10: La iluminación de su lugar de trabajo.....	35
Tabla 11: La ventilación de su lugar de trabajo	36
Tabla 12: La temperatura de su local de trabajo	37
Tabla 13: Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.....	38
Tabla 14: Las oportunidades de promoción que tiene	39
Tabla 15: Las relaciones personales con sus superiores	40
Tabla 16: La supervisión que ejercen sobre usted	41
Tabla 17: La proximidad y frecuencia con que es supervisado	42
Tabla 18: La forma en que sus superiores juzgan su tarea.....	43
Tabla 19: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.....	44
Tabla 20: El apoyo que recibe de sus superiores	45
Tabla 21: La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo	46
Tabla 22: Su participación en las decisiones de su departamento o sección	47
Tabla 23: Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo en la empresa	48
Tabla 24: El grado en que su empresa cumple, las disposiciones y leyes laborales.....	49
Tabla 25: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	50
Tabla 26: Capacitación y formación continua para los empleados de la DGAC.....	55
Tabla 27: Planes de Ascensos y/o promociones	56
Tabla 28: Revisión de remuneración a los empleados de la DGAC	57
Tabla 30: Matriz de consistencia	70

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro de la ciudad de Manta. El desempeño laboral se ha transformado en una parte esencial para el logro de los objetivos de toda institución, en este sentido surge la problemática de qué influye en los empleados al momento de realizar su actividad laboral, el entorno físico, la remuneración, el nivel de supervisión, entre otros, son factores que están presentes y son los responsables de esa influencia. Esta investigación tiene un alcance de tipo descriptivo, no experimental, como instrumento de recopilación de información se utilizó la encuesta la misma que está conformada por 23 ítems y que fue aplicada a los 63 empleados de la DGAC en Manta, se obtuvieron resultados importantes de factores como la formación y capacitación, la remuneración y las oportunidades de ascenso y/o promoción, los cuales están influyendo en el desempeño laboral al evidenciar insatisfacción en los empleados. Con estos resultados se desarrollaron las estrategias que proporcionen las mejoras a estos factores internos, para alcanzar la satisfacción del empleado al momento de ejercer su trabajo, siendo así más eficiente mejorando su desempeño laboral, teniendo como consecuencia el beneficio para sí mismos y para la importante institución a la que pertenecen.

Palabras claves: Desempeño laboral, condiciones de trabajo, motivación, capacitación.

SUMMARY

The objective of this research is to analyze the internal factors that influence the work performance of the employees of the General Directorate of Civil Aviation (DGAC) at the "Eloy Alfaro" Airport in the city of Manta. The work performance has become an essential part for the achievement of the objectives of any institution, in this sense the problem arises of what influences the employees at the time of performing their work, the physical environment, remuneration, the level of Supervision, among others, are factors that are present and are responsible for that influence. This research has a descriptive, non-experimental scope, as an instrument for gathering information, the survey was used, which consists of 23 items and was applied to the 63 employees of the DGAC in Manta. such as training and qualification, remuneration and opportunities for promotion and / or promotion, which are influencing job performance by showing dissatisfaction among employees. With these results, the strategic ones that provide the improvements to these internal factors were developed, to achieve employee satisfaction at the time of performing their work, thus being more efficient improving their work performance, having as a consequence the benefit for themselves and for the important institution to which they belong.

Keywords: Work performance, working conditions, motivation, training.

1. INTRODUCCION

El desarrollo de las actividades laborales en cualquier empresa, organismo o institución, siempre se verá influenciada por los factores que rodean a los empleados o trabajadores al momento de ejercer esta actividad, estos factores internos influyen positiva o negativamente en el desempeño laboral. En Ecuador, las grandes empresas hoy en día cuentan con personal encargado de la gestión de talento humano, sin embargo, este se dedica básicamente a la captación de nuevo personal, a la inspección del cumplimiento de las horas de trabajo y da poca importancia al factor físico, ambiental y psicológico que rodea al trabajador al momento de desempeñar sus funciones.

Cuando estos factores satisfacen a los empleados esta se verá reflejada en eficiencia del desempeño laboral, por el contrario cuando los factores internos no satisfacen a los empleados esto se reflejará en bajo rendimiento, lo cual es percibido por los usuarios que hacen uso del servicio que prestan estos empleados.

En el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, el desempeño laboral de sus empleados, especialmente los que pertenecen a la DGAC, se ven reflejados en todos los servicios que se brindan a los usuarios que diariamente hacen uso de este Aeropuerto. Es así que el desempeño laboral se ha constituido en uno de los referentes más relevantes dentro de la eficiencia de esta Institución que presta sus servicios a la sociedad

Por lo tanto se plantea la idea de un análisis de los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta. Teniendo como formulación del problema ¿Cómo los factores internos influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC?, el cual tiene por objeto de estudio “Los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC.

La presente investigación tiene como objetivo principal evaluar los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC, se define la variable factores internos como independiente y la variable desempeño laboral como dependiente.

Teniendo esta investigación un alcance de tipo descriptivo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) con el estudio descriptivo “se busca especificar características de personas, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” es decir nos permite recopilar información de diversas fuentes, para luego interpretar y analizar los resultados obtenidos.

Esta investigación tuvo la participación de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, donde su población actual es de 63 personas, por ser una población pequeña se tomó como muestra la totalidad de la misma, se aplicó el instrumento de la encuesta conformada por 23 ítems en una escala de respuesta tipo Likert con la que se recopilaron las diversas posiciones de los empleados en cuanto a los diferentes factores internos que rodean su desempeño laboral.

Concluyendo que hay factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados, ya sea de forma positiva o negativa de acuerdo a la satisfacción que estos le producen, lo cual hacen imprescindible el desarrollo de estrategias que servirán para mejorar estos factores que intervienen negativamente en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

1.1 Tema de investigación

Análisis de los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

1.2 El problema

Pedraza, Amaya y Conde (2010) afirman que el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de talento humano los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1997) menciona que:

Surge de un marco de transformación de la producción y el trabajo, y de nuevas exigencias respecto a la forma de desempeño del individuo en el sitio de trabajo, en el ámbito laboral el trabajador aprende y se desarrolla permanentemente, adquiriendo distintas competencias que le permiten adaptarse al entorno cambiante y mejorar su productividad (p. 2).

Es decir que el desempeño laboral de un trabajador no puede estar apartada, de las condiciones de trabajo, ni de la formación que tenga en la empresa.

En Ecuador, las grandes empresas hoy en día cuentan con personal encargado de la gestión de talento humano, sin embargo, este se dedica básicamente a la captación de nuevo personal, a la inspección del cumplimiento de las horas de trabajo y a la desvinculación de los ex trabajadores.

Guevara (2016) considera que el desempeño laboral de los empleados es estudiado de forma empírica, ya sea por parte de los supervisores o mandos medios o por los jefes, priorizando el cumplimiento de las tareas encomendadas y dejando relegado el análisis de los factores

influyentes como la actitud, la personalidad, la percepción y el aprendizaje de los trabajadores (p. 6).

En el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, el desempeño laboral de sus empleados, especialmente los que pertenecen a la DGAC, se ven reflejados en todos los servicios que se brindan a los usuarios que diariamente hacen uso de este Aeropuerto.

Por lo tanto, el desempeño laboral se ha constituido en uno de los referentes más relevantes dentro de la eficiencia de esta Institución que presta sus servicios a la sociedad, más aún cuando este desempeño laboral esta medido por resultados obtenidos y no por metas a lograr.

Los factores a analizar en este proyecto son los siguientes: Desempeño laboral, higiene laboral, condiciones de trabajo, remuneración o salario, administración de recursos humanos (supervisión), motivación laboral y las relaciones interpersonales y comunicación.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo los factores internos influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta?

1.3.1 Problemas específicos

- ¿De qué forma las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta?
- ¿La remuneración mensual de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta va acorde a las actividades realizadas?
- ¿Cómo afecta en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta las oportunidades que tienen de ascender de puesto de trabajo en la institución?

1.4 Formulación del objeto de la investigación

Los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

1.5 Formulación de los objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Evaluar los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar las condiciones de trabajo en los cuales están inmersos los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.
- Determinar si la remuneración mensual satisface a los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.
- Establecer si los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta están conformes con las oportunidades de ascensos que ofrece la institución.

1.6 Delimitación del problema

1.6.1 Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

1.6.2 Delimitación temporal

El período de investigación de este análisis será el año 2018.

1.6.3 Delimitación conceptual

Análisis de los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

1.7 Formulación de la hipótesis

Los factores internos influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

1.7.1 Hipótesis específica

Una propuesta para mejorar los factores internos que influyen en el desempeño laboral contribuirá para que los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta mejoren su desempeño laboral.

1.8 Determinación de las variables

1.8.1 Variable independiente

- Los factores internos.

1.8.2 Variable dependiente

- El desempeño laboral.

1.9 Justificación de la investigación

Según Lerma (2009) afirma que:

La justificación de la investigación está orientada a demostrar la importancia de resolver el problema de investigación. La importancia puede deberse a un aporte teórico, a la necesidad de solucionar o modificar la situación problemática y a la forma de utilizar los aportes teóricos, metodológicos o prácticos que puedan darse como resultado de la investigación (p. 54).

La presente investigación sobre los factores internos que influyen el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta se justifica a continuación:

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Manta concretamente en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” y está dirigido a los empleados o servidores públicos de la DGAC. Se realizó

esta investigación para determinar cuáles son los factores internos más relevantes que están influenciando el desempeño laboral de los servidores públicos, para conocer sus comportamientos al momento de desarrollar sus actividades, determinar el trato que brinda a los usuarios y compañeros de trabajo, conocer que los motiva, en general para conocer el nivel de satisfacción que tienen dentro la empresa al momento de ejercer sus actividades.

Una vez que sean detectados estos factores relevantes para el desempeño laboral de los empleados, esto nos lleva a la necesidad de realizar una propuesta de mejora. Mediante la realización de esta propuesta se beneficiarán, primeros los empleados porque podrán aumentar su eficiencia, habilidades, capacidades, entre otros, los segundos beneficiados serán los usuarios ya que se les brindará un mejor servicio el cual se verá reflejado en su satisfacción, y el tercer beneficiado será la Institución a la que representan mediante el alcance de sus objetivos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

1. Tema: Análisis de los factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito.

Autores: Cecibel Katherine Rivilla Ruiz, Jessica Elizabeth Tayupanda Tixe

Tesis: Grado, Universidad Politécnica Salesiana sede Quito

Año: 2014

Objetivo: Analizar los factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito.

Metodología: La metodología utilizada en esta investigación es analítico y deductivo, la población para esta investigación fue de 89 empresas que son las industrias productoras y distribuidoras de productos alimenticios que se ubican en la ciudad de Quito, la muestra obtenida fue de 20 empresas y la recopilación de información estuvo a cargo de la encuesta y la entrevista.

Conclusiones: La productividad laboral permite conocer el rendimiento de los trabajadores de una empresa determinada, a través de la medición de la relación: satisfacción del trabajador-Rendimiento laboral-cumplimiento de objetivos empresariales. En el área de producción se obtuvieron respuestas determinantes de las personas a las cuales se les aplico las encuestas, en donde afirmaron que los factores que inciden en la productividad laboral son: comunicación entre los jefes de áreas y los trabajadores, sueldos y salarios, herramientas de trabajo, capacitaciones y seminarios e instalaciones. La importancia que radica en los factores antes mencionados desde el punto de vista del área de producción es que el nivel de satisfacción de parte de los empleados está caracterizado como bueno.

2. Tema: Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos.

Autores: Yolanda Olvera Zapata

Tesis: Grado, Universidad de Guayaquil

Año: 2013

Objetivo: Establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos.

Metodología: El método utilizado en esta investigación es el hipotético deductivo, la cual propone una hipótesis como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos y leyes más generales, la población de la investigación es de 38 personas, por ser una población pequeña es la misma que se utilizó como muestra, la recopilación de la información estuvo a cargo de un cuestionario conformado por 75 ítems reunidos en grupos de cinco.

Conclusiones: Los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos.

Los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani. Haciendo un análisis de los factores considerados de importancia por el personal encuestado, y su relación con las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño demostraron que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y su desempeño laboral (50% bueno y 50% regular) en escalas de muy bueno, bueno, regular y malo.

3. Tema: Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO).

Autores: Verónica del Rocío Coello Almeida

Tesis: Grado, Universidad de Guayaquil

Año: 2014

Objetivo: Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento.

Metodología: La investigación tendrá un tipo de estudio descriptivo y explicativo, la población de esta investigación está conformada por 20 asesores; por ser una población pequeña la misma fue considerada como muestra y la recopilación de datos se hizo con la técnica de la encuesta conformada por 23 ítems.

Conclusiones: Queda en evidencia que determinadas condiciones (limpieza e higiene, iluminación, espacio físico, ventilación y temperatura) son muy satisfactorias para el grupo de asesores, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Por otro lado, queda en evidencia que hay altos niveles de insatisfacción en condiciones como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. También en temas como las capacitaciones, Pre turno y retroalimentaciones al grupo de asesores y se pudo evidenciar que existen ciertas falencias en la forma en que se comunica y la organización que sus “líderes” o supervisores tienen al momento de hacerlo. Por tanto, los asesores perciben falta de apoyo y respaldo por parte de sus “líderes” al momento de conocer sobre temas comerciales, operativos y sobre todo cuando incurren en errores operativos, aspecto que también se refleja en la encuesta aplicada.

4. Tema: Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago (VADECOL).

Autores: Niria Quintero, Nelly Africano, Elsis Faría

Revista: NEGOTIUM

Año: 2008

Objetivo: Diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa VADECOL de Ciudad Ojeda

Metodología: La presente investigación es de tipo descriptivo, porque se describen las características en detalle de las variables objeto de estudio, la población considerada es de 82 personas, quedando una muestra de 45 personas, la recolección de datos estuvo a cargo de un cuestionario de 36 ítems.

Conclusión: De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

Las promociones, ascensos, no se consideran justas pero el ambiente de trabajo que encuentran los trabajadores es bueno. Por consiguiente, se muestra una satisfacción por fases, en las condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, reconocimientos, entre otros, pero un mayor grado de insatisfacción por la falta de un salario justo, una supervisión intransigente, en los vigilantes, lo que provoca presión por: falta de políticas de desarrollo profesional y promociones de ascenso, lo que ocasiona que el trabajador se sienta insatisfecho, de no corregir esta situación se puede producir una baja en la eficiencia organizacional, que pueda expresarse a través de las conductas de expresión, negligencia, agresión o retiro.

5. Tema: Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Adara S.A.

Autores: Sonia Massiel Duarte Payán, Jeanine del S. Aguirre Ochoa, Gloria Estela Jarquín López

Revista: REICE (Revista electrónica de Investigación en Ciencias Económicas)

Año: 2014

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los empleados de la empresa Adara S.A.

Metodología: La investigación es de tipo exploratorio, la muestra utilizada fue de 400 empleados, y la técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Conclusión: Podemos asegurar que el 89% de los empleados de la compañía se encuentran satisfechos con su trabajo. Y que esta satisfacción se deriva principalmente del disfrute que muestran los empleados en el desempeño de sus funciones, la que a su vez es motivada por el sentimiento de orgullo que los colaboradores sienten de formar parte de la institución.

Confirmando así que esta compañía ofrece a sus miembros los elementos y condiciones óptimas de trabajo que les permite estar a gusto en sus puestos de trabajo y en la empresa. Esto también es congruente con el dato que la mayoría de las personas no renunciarían a la empresa si se enriquecieran por alguna otra causa, lo que quiere decir que efectivamente les gusta trabajar para la organización.

Es determinante mejorar en aspectos relacionados con la comunicación o clima laboral y seguir innovando, ya que a través de la satisfacción se puede lograr un óptimo desempeño que se traducirá en crecimiento.

6. Tema: El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio La Victoria.

Autores: Beatriz Queipo, María Cristina Useche.

Revista: RCS Revista de Ciencias Sociales

Año: 2002

Objetivo: Explorar los factores que influyen en el desempeño del personal del departamento de mantenimiento del Ambulatorio La Victoria.

Metodología: Esta investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, la población está conformada por 21 personas, dado el número pequeño se tomó como muestra el total de la población y la técnica de recolección de datos fue la encuesta conformada por 38 ítems.

Conclusión: Se puede derivar que existen elementos que afectan el desempeño de los trabajadores; unos positivos, como la satisfacción que siente gran parte del personal de mantenimiento al realizar su trabajo y la importancia que le dan al mismo; la armonía y cooperación entre los trabajadores para el desempeño de sus labores y tareas; así como, contar con un supervisor que transmite en forma clara las tareas a realizar para alcanzar los objetivos.

Sin embargo, se percibieron otros elementos negativos que influyen en el desempeño del personal como la baja remuneración y pocos beneficios e incentivos. Así mismo, un deficiente sistema de capacitación, dificulta el desempeño y por tanto la eficiente prestación de cualquier servicio. Los trabajadores sienten que no se presta suficiente atención a sus problemas laborales, esto reduce el grado de pertenencia, orgullo y lealtad, impidiendo a la gerencia de este centro de salud alcanzar a un mejor desempeño de sus trabajadores y elevar los niveles de autoestima y motivación, lo cual repercute en beneficio del usuario.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Desempeño laboral

El autor Chiavenato (2011) dice que: “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador encaminado a lograr efectivamente los objetivos, el desempeño laboral constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos” (p. 204).

El desempeño laboral entonces se refiere al esfuerzo del trabajador, es decir según el autor Chiavenato (2011) “el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. Así, es el desempeño en el puesto está en función de todas las variables o factores que más la condicionan” (p. 202).

En tanto que los autores Queipo y Useche (2002) afirman que:

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimientos del puesto de trabajo (p. 489).

A lo que el autor Chiavenato (2007) considera que:

Nuestro interés particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, o sea, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer (p. 243).

Desde estas perspectivas se debe tomar en cuenta la actividad que el trabajador o empleado va a desarrollar, los recursos que tiene a su alcance para lograrlo, el ambiente o entorno que lo rodea y el nivel de motivación que posee, es decir el desempeño laboral se condiciona en

relación a los muchos aspectos que rodean el desenvolvimiento del trabajador a la hora de ejercer su actividad.

2.2.2 Higiene laboral

El autor Chiavenato (2011) manifiesta que:

Desde el punto de vista del área de RH, la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada. La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza (p. 276).

A su vez el autor Dessler (2009) afirma que:

Tanto los patrones como los empleados tienen obligaciones y derechos. Los patrones son responsables de proporcionar un centro de trabajo donde no haya peligros reconocidos; de conocer las normas obligatorias y de revisar las condiciones del centro de trabajo para asegurarse de que cumplan con las normas aplicables (p. 644).

Entre tanto que los autores Werther y Davis (2008) consideran que:

Aunque se han logrado considerables avances en el campo de la seguridad industrial, todavía se producen todos los años miles de innecesarias lesiones y enfermedades laborales que se podrían haber evitado. Nuestra fuerza laboral sigue sufriendo los efectos de la protección insuficiente, a pesar de que se han logrado avances en todos los campos.

Chiavenato (2009) nos menciona que:

Un entorno laboral agradable facilita las relaciones interpersonales y mejora la productividad y también disminuye los accidentes, las enfermedades, el ausentismo y la rotación de personas. Las empresas exitosas tienen una verdadera obsesión por procurar que el entorno del centro de trabajo sea agradable (p. 475).

Según estos conceptos apreciamos que la higiene laboral representa un factor muy importante al momento de realizar una actividad, ya que estas normas y procedimientos que están establecidos en las organizaciones en pos de preservar la seguridad, salud física y mental de sus trabajadores contribuyen en gran parte a disminuir los índices de accidentes laborales, además que es obligación de la empresa generar o proporcionar óptimas condiciones laborales y es obligación de los trabajadores cumplir las normas y disposiciones establecidas para que estas normas cumplan su objetivo.

2.2.3 Condiciones de trabajo

De las condiciones de trabajo el autor Chiavenato (2011) afirma que:

Hay tres grupos de condiciones que influyen en gran medida en el trabajo:

1. Condiciones ambientales: iluminación, ruido, temperatura, etc.
2. Condiciones de tiempo: duración de la jornada laboral, horas extras, periodos de descanso, etc.
3. Condiciones sociales: organización informal, relaciones, estatus, etc. (p. 277).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014) considera que:

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionada por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo. Puede decirse que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras) (p. 16).

Analizando los criterios anteriores determinamos que las condiciones de trabajo o condiciones laborales representan el medio donde se desarrollan las diversas actividades que ejerce un trabajador o empleado, importantes aspectos como iluminación, exposición al ruido excesivo, lugares de trabajo con temperatura no adecuada, horarios de trabajo no reglamentarios y alargados, entre otros, son factores que después de un período de tiempo representan una importante influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

2.2.4 Remuneración o salario

Para el autor Chiavenato (2011) la remuneración es: “La recompensa que percibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización” (p. 234).

Mientras que el autor Dessler (2009) manifiesta que:

La remuneración de los empleados se refiere a todas las formas de retribuciones destinadas a los trabajadores, las cuales derivan de su empleo. Tiene dos componentes principales: los pagos monetarios directos (pagos, salarios, incentivos, comisiones y bonos) y los pagos monetarios indirectos (prestaciones económicas como el seguro pagado por el patrón y las vacaciones) (p. 422).

Entre tanto los autores Werther y Davis (2008) consideran que: “La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es el conjunto de las gratificaciones y servicios que los empleados reciben a cambio de su labor” (p. 342).

Se concluye que la remuneración o salario es uno de los factores más influyentes al momento de realizar una actividad, siendo el salario la recompensa del desempeño ejercido o el pago por la actividad realizada, el trabajador se sentirá satisfecho si obtiene una remuneración alta o que este acorde a lo que él cree es lo justo por la entrega de su esfuerzo y dedicación en la

organización, por el contrario si esta fuese baja o injusta el trabajador se sentiría insatisfecho y desmotivado, lo cual afectaría su desempeño laboral en la organización.

2.2.5 Administración de Recursos Humanos

El autor Chiavenato (2011) considera que:

La administración de recursos humanos constituye la manera de lograr que las cosas se hagan de la mejor forma posible, con los recursos disponibles, a fin de alcanzar los objetivos. La administración incluye la coordinación de recursos humanos y materiales para lograr las metas (p.80).

Con el recurso humano en los puestos de trabajo siempre existe la necesidad de supervisar y controlar las actividades para que estas se desarrollen de acuerdo a la planificación, es aquí donde surge la figura del supervisor de área para que cumpla con ese rol muy importante para la empresa.

El autor Luna (2014) nos manifiesta que:

La supervisión es la conducción y dirección de los empleados de nivel inferior en una organización. La supervisión para la empresa es muy valiosa, dado que mediante ella se les orienta a la acción a los colaboradores, para que se logren los objetivos. Los supervisores son líderes que ocupan posiciones en el nivel gerencial más bajo de las empresas. Esto da como resultado que los supervisores y no los gerentes son punto de contacto directo con la mayoría de los trabajadores de la empresa (p. 107).

Y para que los trabajadores realicen de mejor forma sus tareas o actividades, la organización está en la obligación de formarlos y capacitarlos constantemente, para que el trabajador desarrolle mejor sus habilidades y capacidades laborales.

Para el autor Chiavenato (2011) la formación profesional es: “la educación profesional, institucionalizada o no, que prepara a la persona para una profesión en determinado mercado

de trabajo. Sus objetivos son amplios y mediatos, sus miras son de largo plazo y buscan calificar a la persona para una futura profesión” (p. 322).

El mismo autor Chiavenato (2011) afirma que:

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a los aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias (p. 322).

Entre tanto los autores Robbins y Judge (2009) consideran que:

Los empleados competentes no lo son para siempre. Las aptitudes se deterioran y se hacen obsoletas, por lo que es necesario aprender otras nuevas. Esa es la razón por la cual las organizaciones gastan miles de millones de dólares cada año en la capacitación formal. La capacitación incluye todo, desde enseñar a los empleados aptitudes básicas de lectura hasta cursos avanzados sobre el liderazgo ejecutivo. La forma en que usted procesa, internaliza, y recuerda materiales nuevos y difíciles no necesariamente es la misma en que otros lo hacen. Esto significa que la capacitación eficaz debe individualizarse a fin de que refleje el estilo de aprendizaje del empleado (p. 590-591).

Con estos criterios concluimos que la Administración de recursos humanos conlleva una serie de aspectos en los cuales intervienen tanto trabajadores como supervisores de área, para que los recursos que posee la empresa (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) y las actividades planificadas logren los objetivos propuestos, el formar y capacitar al trabajador para que el desempeño laboral sea el más adecuado es un aspecto muy relevante dentro de la empresa. Muchas organizaciones ven a la formación y capacitación como una inversión para la empresa, la cual reflejarán sus resultados con el transcurrir del tiempo.

2.2.6 Motivación laboral

De la motivación laboral el autor Luna (2014) menciona que:

Es el proceso para estimular a los empleados para que realicen su trabajo, que los llevará a cumplir con la meta deseada. Motivación no es otra cosa que mover, dirigir, empujar a realizar una acción. Es decir que es un elemento básico de la dirección, porque a través de ésta se logra la realización del trabajo para lograr los objetivos de la empresa (p. 112).

A su vez los autores Whetten y Cameron (2011) consideran que:

La motivación laboral representa el deseo y el compromiso de un empleado para desempeñarse, y se manifiesta en un esfuerzo relacionado con el trabajo. Algunas personas desean realizar una actividad, pero se distraen o se desaniman con facilidad; es decir, tienen un gran deseo, pero poco compromiso (p. 327).

Mientras el autor Munch (2010) nos dice que:

La motivación es una de las labores más importantes de la dirección, a la vez que es la más compleja, pues por medio de ésta se logra que los empleados ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado, de acuerdo con los estándares establecidos, además de que es posible obtener el compromiso y la lealtad del factor humano (p. 108).

Considerando a estos autores, la motivación laboral consiste en incentivar al trabajador para que realice de la forma más eficiente su trabajo o actividad, comprometiéndose en todos los aspectos con la organización para obtener los resultados propuestos en la planificación, a pesar de que el trabajador muchas veces tiene el deseo o la voluntad de ejercer su trabajo, le hace falta ese impulso o fuerza interior que le hace realizar todo lo que quisiera, con un trabajador bien motivado se crea esa lealtad hacia la organización ya que se sentirá satisfecho de lo que hace y de lo que recibe.

2.2.7 Relaciones interpersonales y comunicación

Los autores Whetten y Cameron (2011) afirman que:

Las relaciones interpersonales también ayudan a que las personas tengan un mejor desempeño en su trabajo y en las actividades, y a que aprendan de manera más eficaz. Es decir, las relaciones interpersonales hacen que las personas se sientan seguras, y esto les permite concentrarse más en sus actividades; se distraen menos por los sentimientos de ansiedad, frustración o incertidumbre que suelen acompañar a casi cualquier relación que no es positiva.

Entre tanto el autor Chiavenato (2011) considera que:

Las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. Esta se define como la transferencia de información o significado de una persona a otra. Así mismo es la forma de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores. Es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas (p. 50).

A lo que el autor Luna (2014) nos manifiesta que:

La comunicación es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica. Para definirlo llanamente, el proceso de comunicación involucra al emisor, la transmisión de un mensaje por medio de un canal seleccionado y al receptor (p. 108).

Con la comunicación como principio para desarrollar mejor el entendimiento de las disposiciones y tareas a cumplir viene la participación de los empleados dentro de empresa.

Según los autores Robbins y Judge (2009) consideran que:

La participación ha sido llamada la forma legal más extendida en el mundo para el involucramiento del empleado. La meta de la participación representativa es redistribuir el

poder dentro de una organización al colocar al trabajador en una situación de mayor igualdad con los intereses de la dirección y los accionistas (p. 226).

Se concluye que la relaciones interpersonales y la comunicación son factores que tienen su importancia dentro del desempeño laboral, ya que permite a los trabajadores compartir con otros trabajadores y/o superiores, conocimientos, ideas, percepciones, y muchos otros aspectos relacionados al trabajo y muchas veces aspectos personales, cuando la comunicación es efectiva no existen malas interpretaciones, o tergiversaciones de la información que se desea transmitir o de las disposiciones emitidas, esto permite mejor el desempeño de las actividades, logrando de esta forma la participación pertinente de él o los trabajadores, siempre en logro de los objetivos organizacionales.

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dicen que:

Con los estudios de tipo descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 92).

3.2 Diseño

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental.

Los autores Hernández, *et al* (2014) afirma que el diseño no experimental es:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p. 152).

3.3 Población de estudio

Según Lerma (2009) menciona que “La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se les estudiarán sus características y relaciones” (p. 72).

Para determinar la población de estudio que fue partícipe de esta investigación fue necesario conocer cuántos empleados de la DGAC se encuentran laborando en el Aeropuerto “Eloy

Alfaro” de la ciudad de Manta. Según la plantilla facilitada por el encargado de Recursos Humanos de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, laboran 63 servidores, de los cuales 53 son personal masculino y 10 corresponden al personal femenino que prestan su servicio en las diferentes áreas de este Aeropuerto.

3.4 Tamaño de la muestra

Para el autor Lerma (2009) “La muestra es un subconjunto de la población. A partir de los datos de las variables obtenidos de ella (estadísticos), se calculan los valores estimados de esas mismas variables para la población” (p. 73).

Para la realización de esta investigación se aplicó la técnica de muestreo con el total de la población de estudio que es de 63 personas, dado el número reducido del universo de la población.

3.5 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas principales que se utilizaron en este proyecto de investigación para la recolección de datos que sirvieron para obtener la información requerida son:

3.5.1 La encuesta

Para esta investigación se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 diseñado por José Melía Navarro y José María Peiró el cual está compuesta de 23 ítems en una escala de respuesta tipo Likert.

La técnica de la encuesta se realizó para determinar la influencia que generan los factores internos a través de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, mediante la recopilación de información que la encuesta nos proporciona tenemos el enfoque cuantitativo que se necesita

para la investigación, se realizaron preguntas generales sobre satisfacción del trabajador, condiciones de trabajo, supervisión, remuneración, entre otras.

A quienes: los empleados de la DGAC.

Cómo: Visitando el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

Con qué: mediante encuestas y la observación.

Cuando: de acuerdo a las fechas programadas.

Cuántas veces: hasta que se recaude la información necesaria.

Dónde: En el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

Para qué: Para conocer el nivel de influencia de los factores internos en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

3.5.2 La observación

Los autores Hurtado y Toro (2007) consideran que “La observación es la primera forma de contacto o de relación con la realidad o con los objetos que van a ser estudiados” (p. 66).

La observación nos dio el enfoque de la realidad investigada con el propósito de obtener información referente a la investigación.

3.5.3 Recopilación de información secundaria

Para recopilar la información secundaria fue necesario tener como apoyo las consultas de bibliografías, libros, internet, revistas científicas, ensayos, informes, folletos, y cualquier otro recurso que provenga de una fuente debidamente sustentada para la investigación.

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta realizada a los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Datos generales

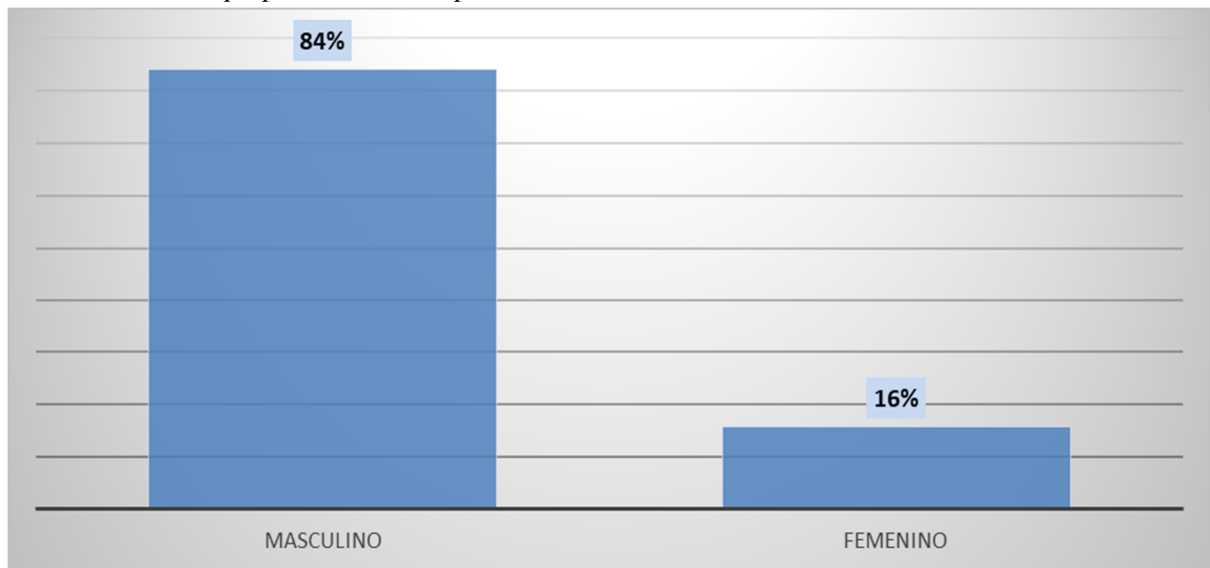
Tabla 1: Sexo al que pertenecen los empleados de la DGAC

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	53	84%
Femenino	10	16%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 1: Sexo al que pertenecen los empleados de la DGAC



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Como se puede observar en el grafico el 84% que corresponden a 53 empleados de la DGAC son de sexo masculino y el 16% correspondiente a 10 empleados pertenecen al sexo femenino.

Datos generales

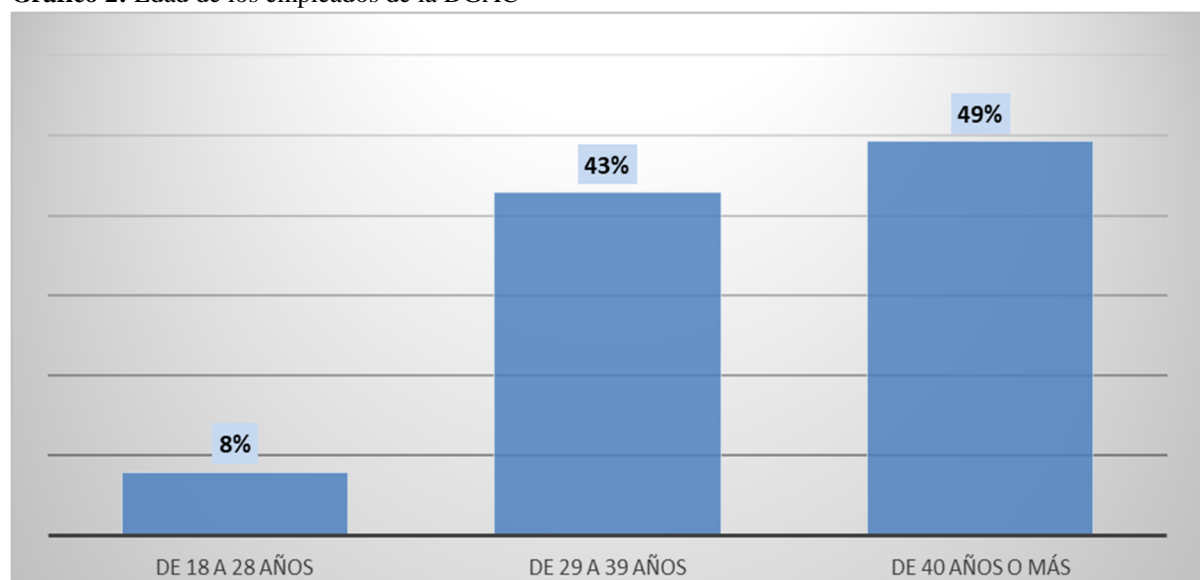
Tabla 2: Edad de los empleados de la DGAC

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 28 años	5	8%
De 28 a 39 años	27	43%
De 40 años o más	31	49%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 2: Edad de los empleados de la DGAC



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Finalizadas las encuestas determinamos que el 49% que corresponden a 31 empleados encuestados se encuentran entre 40 años o más, seguido del 43% que corresponde a 27 empleados entre las edades de 29 a 39 años, quedando el 8% que corresponden a 5 empleados entre las edades de 18 y 28 años, siendo este un porcentaje muy pequeño, además se observa que la mayoría de empleados tienen 40 años o más de edad.

1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.

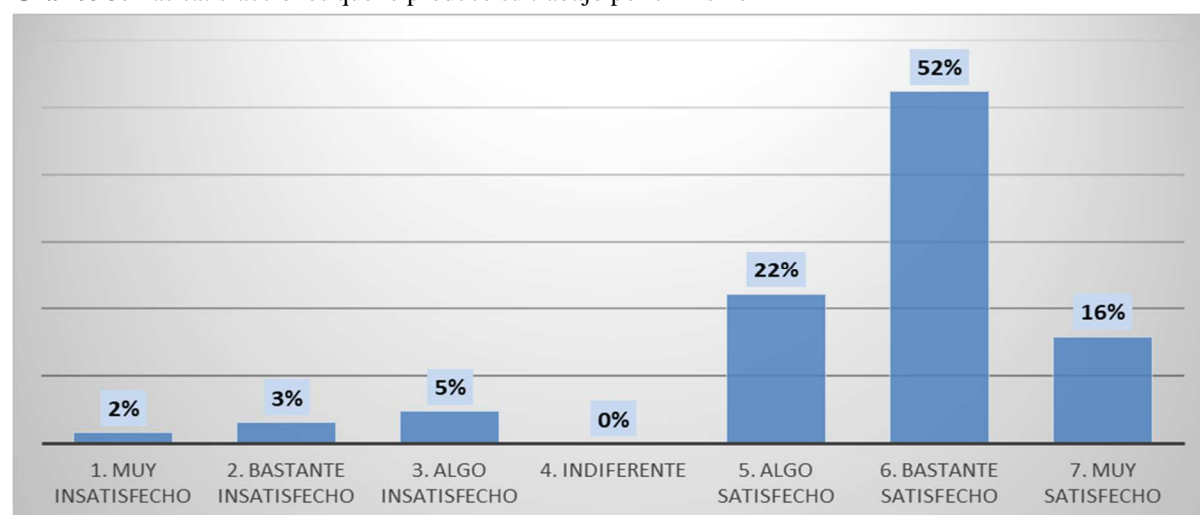
Tabla 3: Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2%
Bastante insatisfecho	2	3%
Algo insatisfecho	3	5%
Indiferente	0	0%
Algo satisfecho	14	22%
Bastante satisfecho	33	52%
Muy satisfecho	10	16%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 3: Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

En el gráfico observamos que la suma de los satisfechos alcanza el 90% correspondiente a 57 empleados que nos dice que su trabajo por sí mismo le produce satisfacción, siendo la más relevante el 52% correspondiente a 33 empleados que está bastante satisfecho, y los insatisfechos solo alcanzan el 10% correspondiente a 6 empleados.

2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.

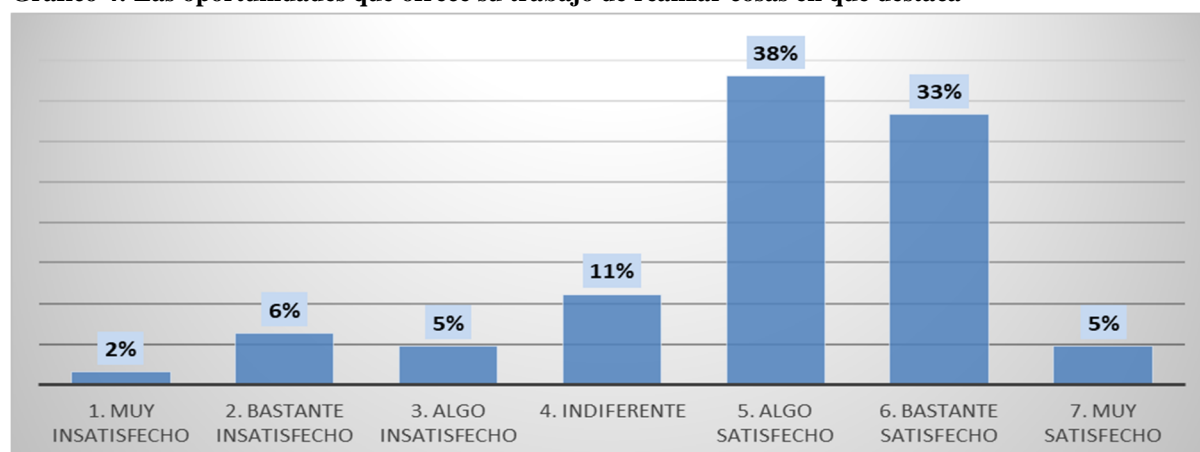
Tabla 4: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que destaca

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2%
Bastante insatisfecho	4	6%
Algo insatisfecho	3	5%
Indiferente	7	11%
Algo satisfecho	24	38%
Bastante satisfecho	21	33%
Muy satisfecho	3	5%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 4: Las oportunidades que ofrece su trabajo de realizar cosas en que destaca



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Finalizadas las encuestas observamos que los satisfechos alcanzan el 76% correspondiente a 48 empleados, entre tanto que los insatisfechos solo representan el 13% correspondiente a 8 empleados, los indiferentes también tienen una representación mínima del 11% correspondiente a 7 empleados, es decir que la mayoría de los empleados están satisfechos con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que se destacan.

3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

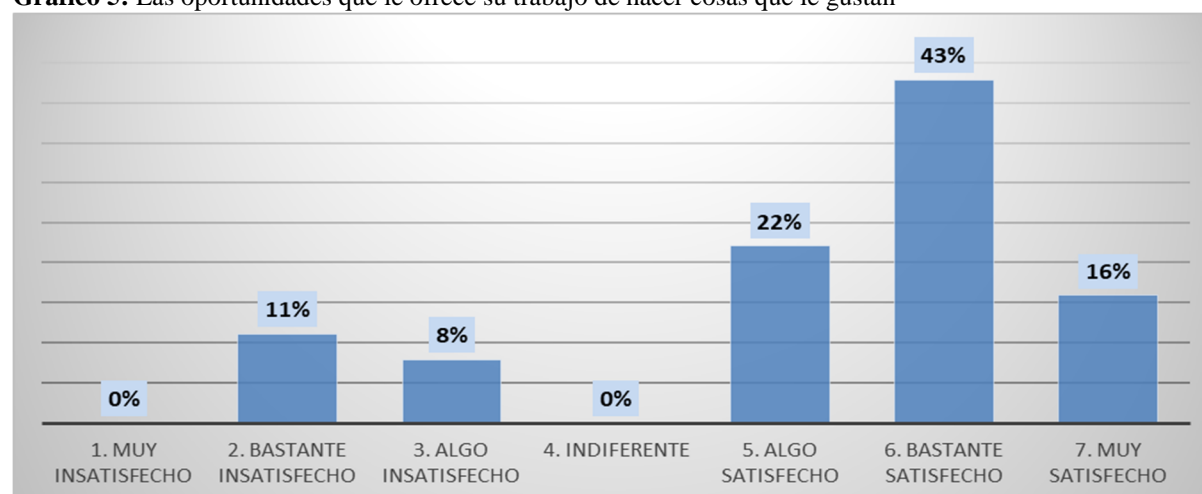
Tabla 5: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Bastante insatisfecho	7	11%
Algo insatisfecho	5	8%
Indiferente	0	0%
Algo satisfecho	14	22%
Bastante satisfecho	27	43%
Muy satisfecho	10	16%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 5: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que le gustan



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Observando el gráfico podemos afirmar que la mayoría de los empleados está satisfecha con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan, llegando los satisfechos al 81% correspondiente a 51 empleados, mientras que los insatisfechos apenas alcanzan el 19% correspondiente a 12 empleados, evidenciando claramente la satisfacción en los empleados.

4. El Salario que usted recibe

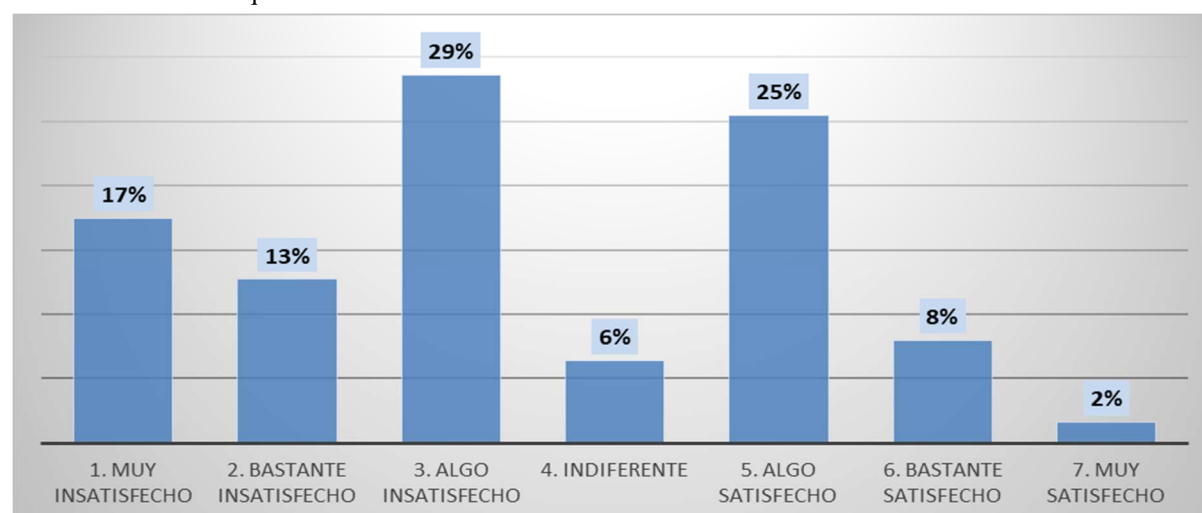
Tabla 6: El salario que usted recibe

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	11	17%
Bastante insatisfecho	8	13%
Algo insatisfecho	18	29%
Indiferente	4	6%
Algo satisfecho	16	25%
Bastante satisfecho	5	8%
Muy satisfecho	1	2%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 6: El salario que usted recibe



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Terminadas las encuestas se observa que el 59%, correspondiente a 37 empleados está insatisfecho con el salario que recibe, el 35%, correspondiente a 22 empleados están satisfechos, siendo lo más relevante que solo el 2% correspondiente a 1 empleado está muy satisfecho, entre tanto que para un mínimo del 6% correspondiente a 4 empleados le es indiferente el salario que recibe por parte de la Institución.

5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

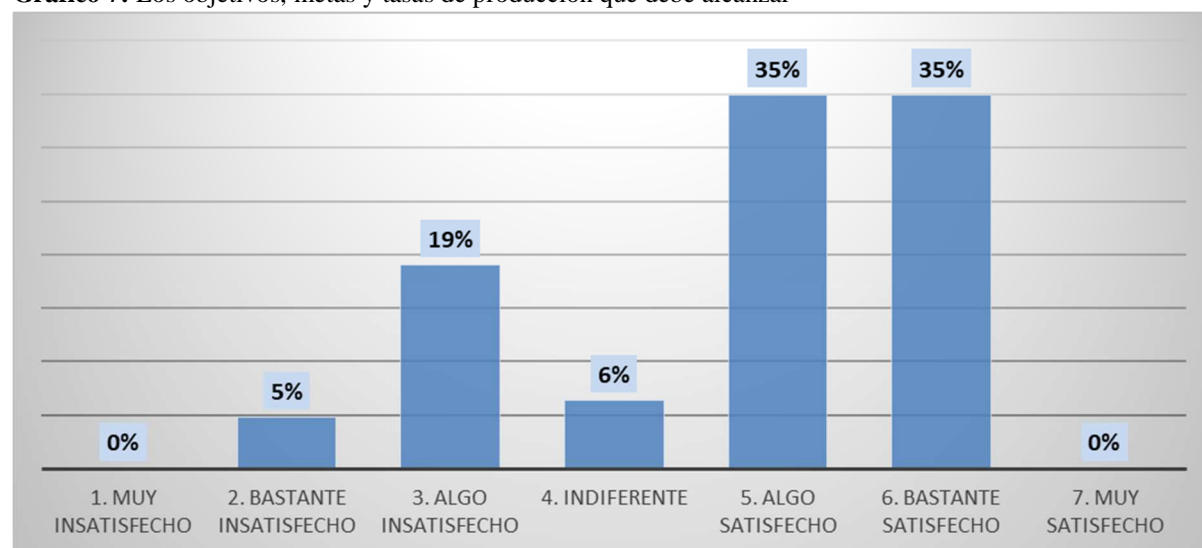
Tabla 7: Los objetivos, las metas y las tasas de producción que debe alcanzar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Bastante insatisfecho	3	5%
Algo insatisfecho	12	19%
Indiferente	4	6%
Algo satisfecho	22	35%
Bastante satisfecho	22	35%
Muy satisfecho	0	0%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 7: Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

El gráfico nos muestra que el 70% correspondiente a 44 empleados se encuentra satisfecho con los objetivos y las metas que debe alcanzar, entre tanto el 24% correspondiente a 15 empleados está insatisfecho, dejando el 6% correspondiente a 4 empleados indiferentes, evidenciando la satisfacción ante esta situación.

6. La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

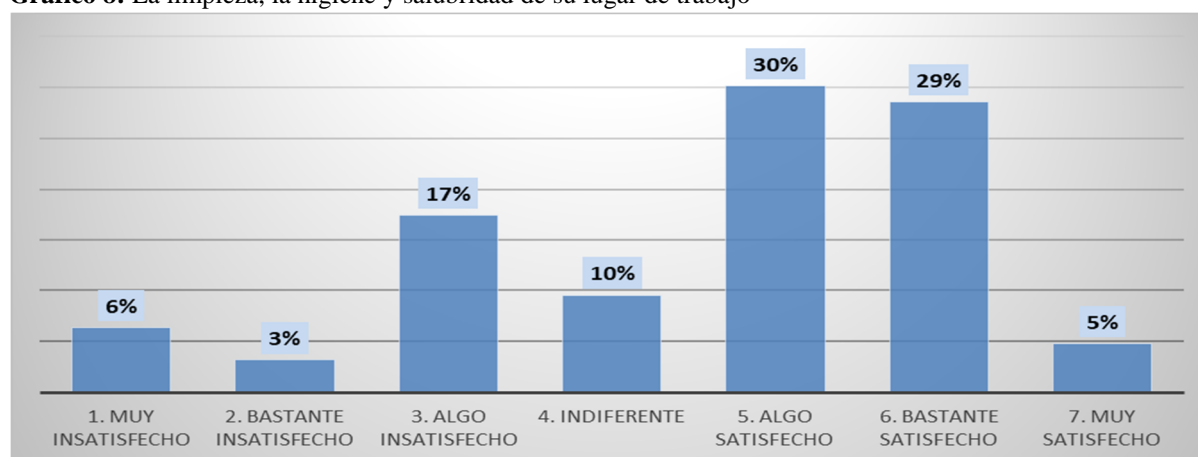
Tabla 8: La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	6%
Bastante insatisfecho	2	3%
Algo insatisfecho	11	17%
Indiferente	6	10%
Algo satisfecho	19	30%
Bastante satisfecho	18	29%
Muy satisfecho	3	5%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 8: La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

La gráfica nos muestra que el 64% correspondiente a 40 empleados están satisfechos con la limpieza, la higiene y la salubridad de su lugar de trabajo, dejando al 26% correspondiente a 17 empleados insatisfechos y solo para el 10% correspondiente a 6 empleados le es indiferente o les da lo mismo este aspecto en su lugar de trabajo.

7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.

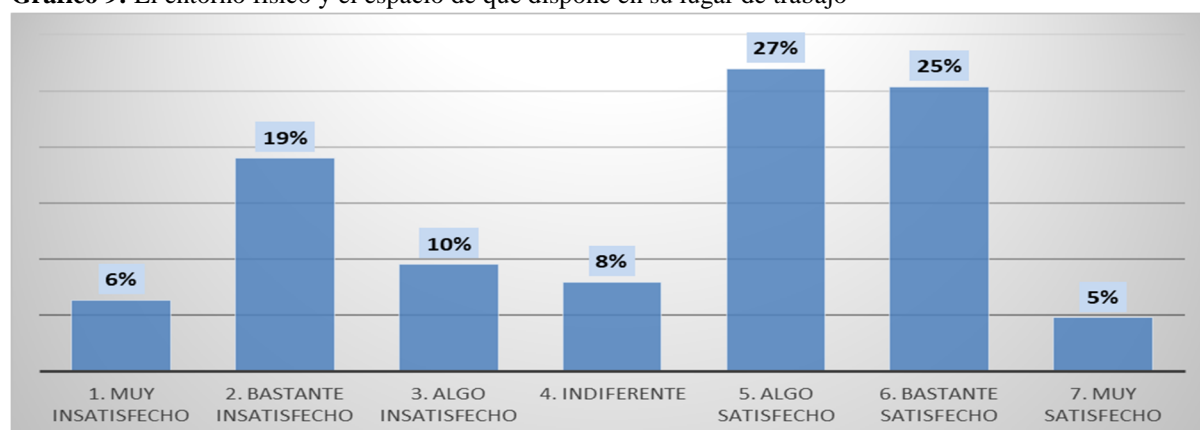
Tabla 9: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	6%
Bastante insatisfecho	12	19%
Algo insatisfecho	6	10%
Indiferente	5	8%
Algo satisfecho	17	27%
Bastante satisfecho	16	25%
Muy satisfecho	3	5%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 9: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Una vez realizadas las encuestas nos indican que el 57% correspondiente a 36 empleados está satisfecho con el entorno físico y el espacio en su lugar de trabajo, los que están insatisfechos llegan al 35% correspondiente a 22 empleados, entre tanto que para el 8% correspondiente a 5 empleados le es indiferente o no les afecta esta situación.

8. La iluminación de su lugar de trabajo.

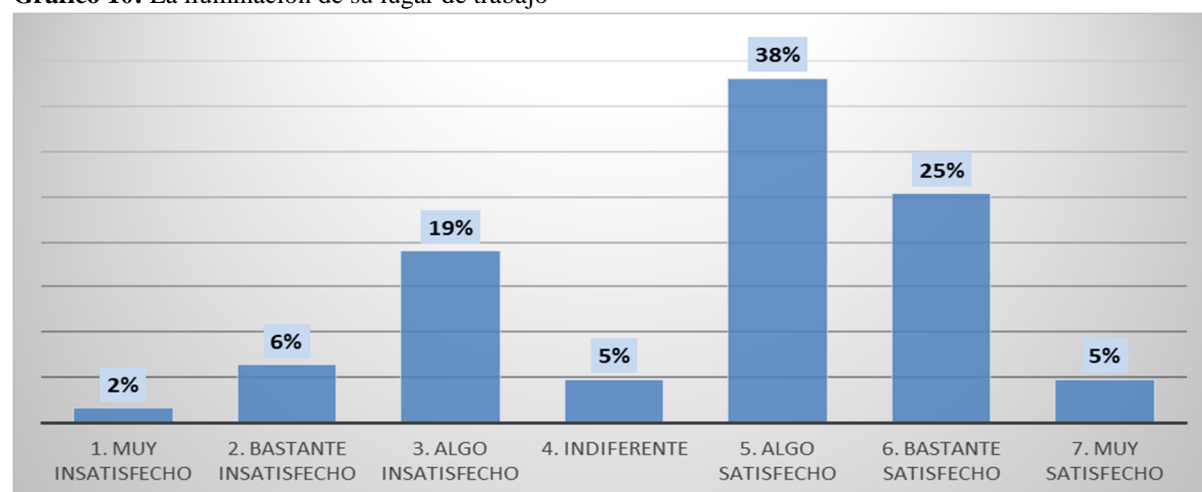
Tabla 10: La iluminación de su lugar de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2%
Bastante insatisfecho	4	6%
Algo insatisfecho	12	19%
Indiferente	3	5%
Algo satisfecho	24	38%
Bastante satisfecho	16	25%
Muy satisfecho	3	5%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 10: La iluminación de su lugar de trabajo



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Observando el gráfico determinamos que el 68% correspondiente a 43 empleados está satisfecho con la iluminación de su lugar de trabajo, teniendo como punto más alto el 38% correspondiente a 24 empleados que están algo satisfecho, entre tanto que el 27% correspondiente a 17 empleados está insatisfecho con la iluminación y para el restante 5% correspondiente a 3 empleados le es indiferente esta situación.

9. La ventilación de su lugar de trabajo.

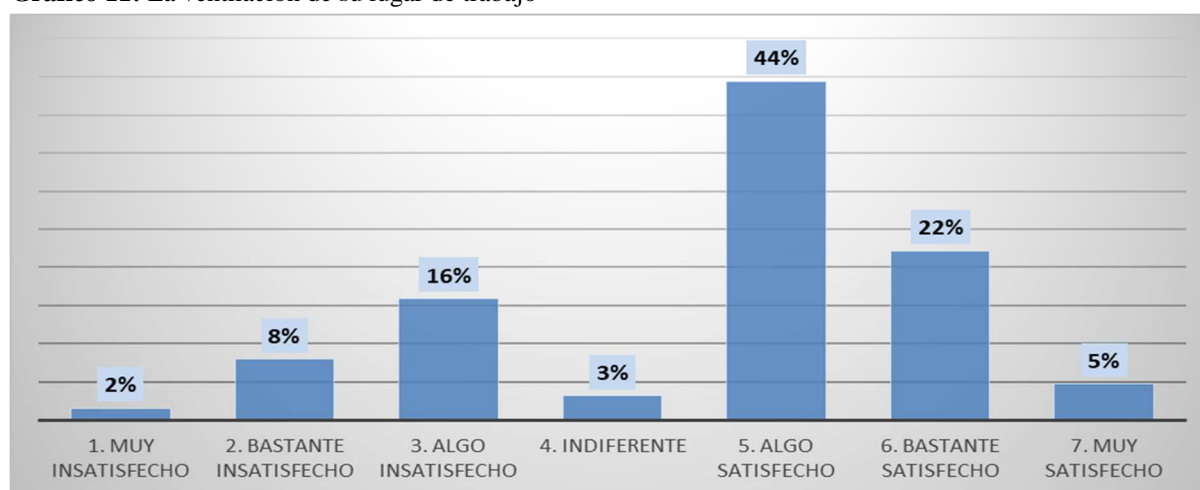
Tabla 11: La ventilación de su lugar de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2%
Bastante insatisfecho	5	8%
Algo insatisfecho	10	16%
Indiferente	2	3%
Algo satisfecho	28	44%
Bastante satisfecho	14	22%
Muy satisfecho	3	5%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 11: La ventilación de su lugar de trabajo



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

El 71% correspondiente a 45 empleados encuestados está satisfecho con la ventilación de su lugar de trabajo, siendo el más relevante los que están algo satisfecho con el 44% correspondiente a 28 empleados, por el contrario, el 26% correspondiente a 16 empleados está insatisfecho, dejando al 3% correspondiente a 2 empleados en la indiferencia con respecto a la ventilación de su lugar de trabajo.

10. La temperatura de su local de trabajo.

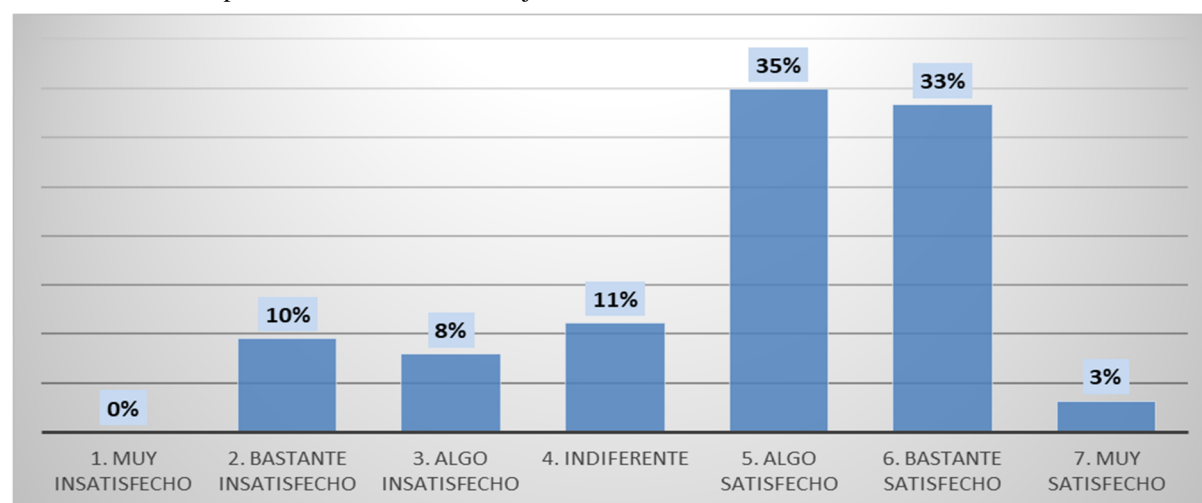
Tabla 12: La temperatura de su local de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Bastante insatisfecho	6	10%
Algo insatisfecho	5	8%
Indiferente	7	11%
Algo satisfecho	22	35%
Bastante satisfecho	21	33%
Muy satisfecho	2	3%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 12: La temperatura de su local de trabajo



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

En la encuesta realizada el 71% correspondiente a 45 empleados está satisfecho con la temperatura de su local de trabajo, para el 11% correspondiente a 7 empleados le es indiferente, mientras que solamente el 18% correspondiente a 11 empleados está insatisfecho con la temperatura donde trabajan, quedando en evidencia la satisfacción en este aspecto.

11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

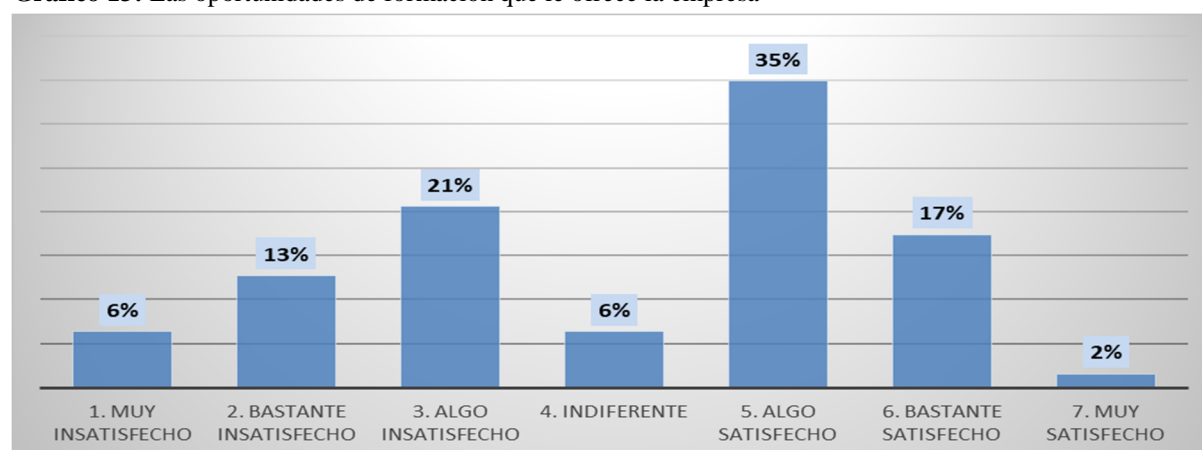
Tabla 13: Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	6%
Bastante insatisfecho	8	13%
Algo insatisfecho	13	21%
Indiferente	4	6%
Algo satisfecho	22	35%
Bastante satisfecho	11	17%
Muy satisfecho	1	2%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 13: Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

En esta pregunta el 54% correspondiente a 34 empleados está satisfecho, siendo el porcentaje más relevante el 35% correspondiente a 22 empleados que está algo satisfecho con las oportunidades de formación que le ofrece su empresa, entre tanto que el 40% correspondiente a 25 empleados está insatisfecho, dejando al restante 6% correspondiente a 4 empleados en la indiferencia con relación a este factor laboral.

12. Las oportunidades de promoción que tiene.

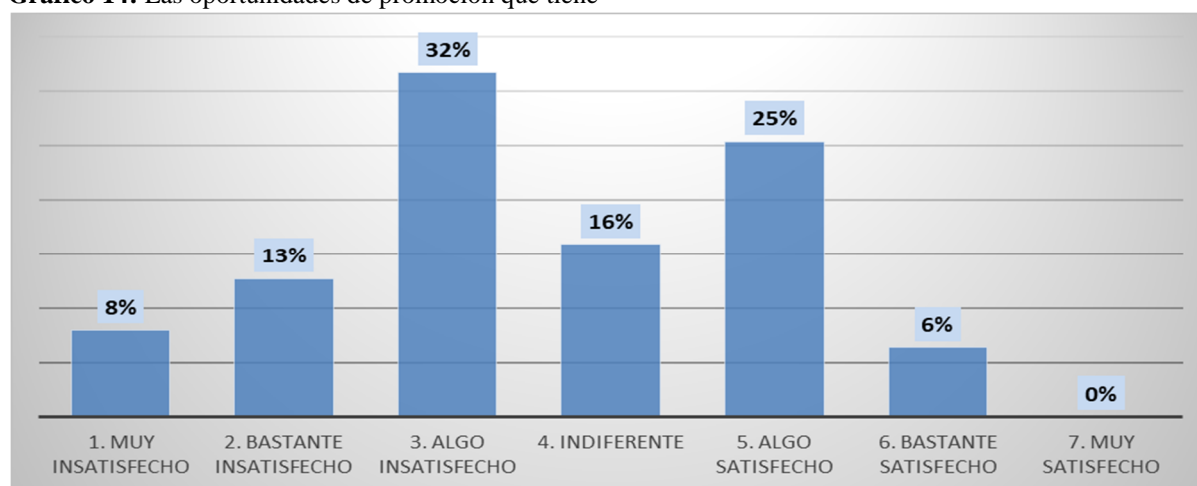
Tabla 14: Las oportunidades de promoción que tiene

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	8%
Bastante insatisfecho	8	13%
Algo insatisfecho	20	32%
Indiferente	10	16%
Algo satisfecho	16	25%
Bastante satisfecho	4	6%
Muy satisfecho	0	0%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 14: Las oportunidades de promoción que tiene



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

En este gráfico podemos observar que el 53% correspondiente a 33 empleados está insatisfecho con las oportunidades de promoción que tiene, como porcentaje más alto tenemos el 32% correspondiente a 20 empleados que está algo insatisfecho, para el 16% correspondiente a 10 empleados le es indiferente estas oportunidades, a su vez el 31% correspondiente a 20 empleados está satisfecho con las oportunidades de promoción que tienen.

13. Las relaciones personales con sus superiores.

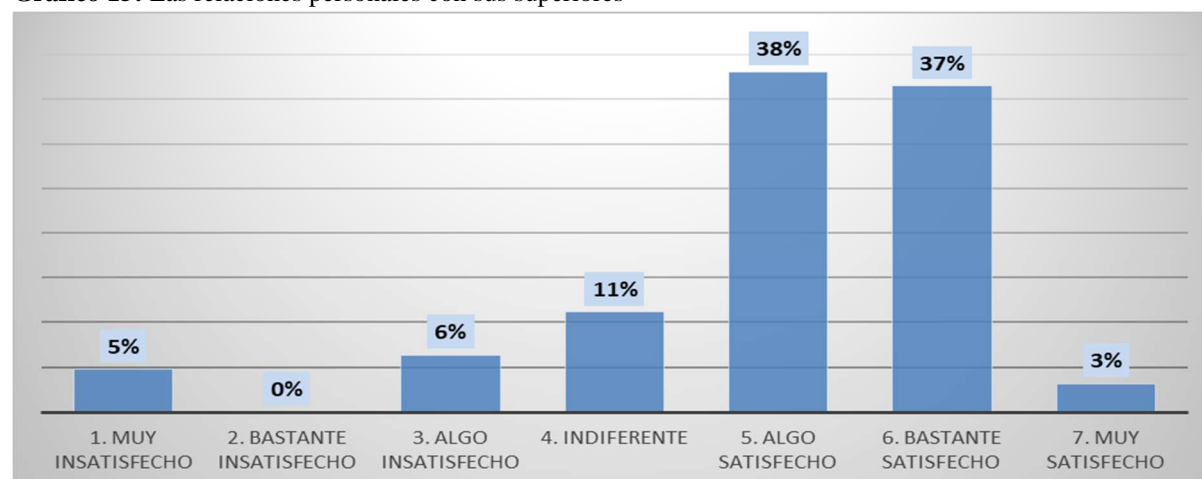
Tabla 15: Las relaciones personales con sus superiores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	5%
Bastante insatisfecho	0	0%
Algo insatisfecho	4	6%
Indiferente	7	11%
Algo satisfecho	24	38%
Bastante satisfecho	23	37%
Muy satisfecho	2	3%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 15: Las relaciones personales con sus superiores



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Realizadas las encuestas a los 63 empleados el 78% correspondiente a 49 empleados está satisfecho de las relaciones personales con sus superiores, teniendo dos porcentajes relevantes como son el 38% correspondiente a 24 empleados que está algo satisfecho y el 37% correspondiente a 23 empleados que está bastante satisfecho, dejando al 11% correspondiente a 7 empleados insatisfechos, también con el 11% poseen los que están indiferentes.

14. La supervisión que ejercen sobre usted.

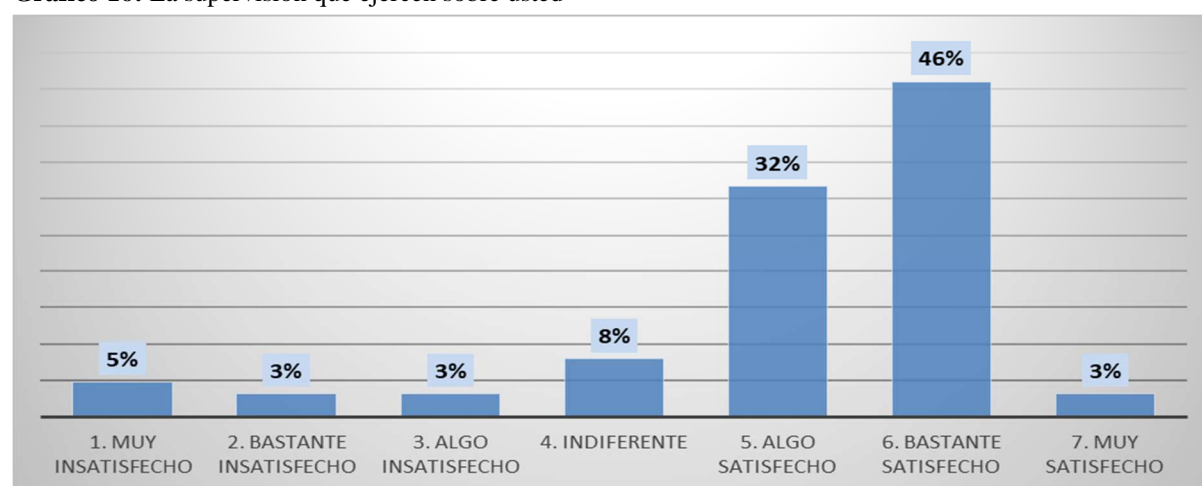
Tabla 16: La supervisión que ejercen sobre usted

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	5%
Bastante insatisfecho	2	3%
Algo insatisfecho	2	3%
Indiferente	5	8%
Algo satisfecho	20	32%
Bastante satisfecho	29	46%
Muy satisfecho	2	3%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 16: La supervisión que ejercen sobre usted



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Como podemos observar en el gráfico el 81% correspondiente a 51 empleados está satisfecho con la supervisión que ejercen sobre ellos, como porcentaje más alto tenemos el 46% correspondiente a 29 empleados que están bastante satisfecho, y solo con el 11% correspondiente a 7 empleados están insatisfechos, dejando al restante 8% correspondiente a 5 empleados con la opción indiferente.

15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

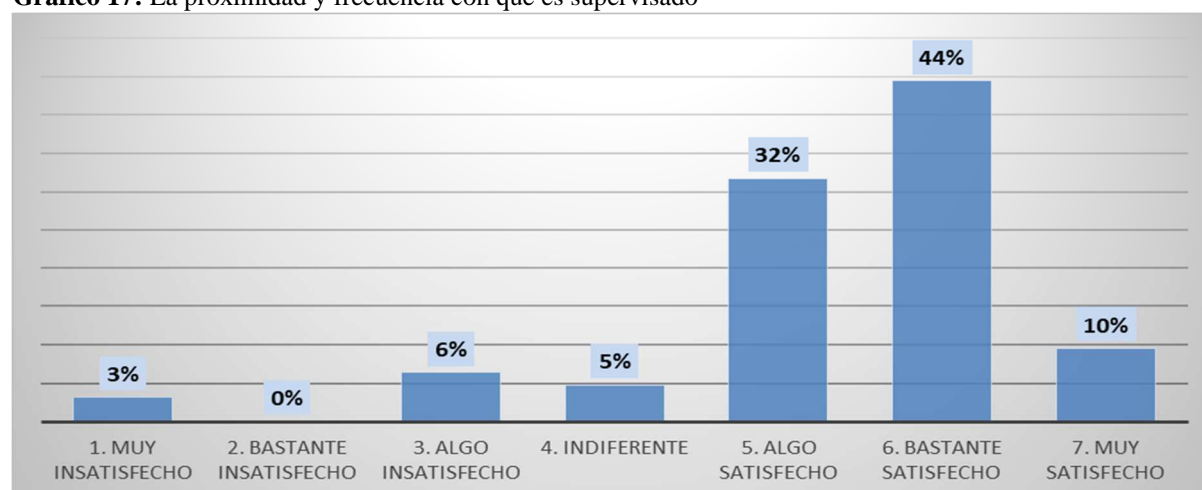
Tabla 17: La proximidad y frecuencia con que es supervisado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	3%
Bastante insatisfecho	0	0%
Algo insatisfecho	4	6%
Indiferente	3	5%
Algo satisfecho	20	32%
Bastante satisfecho	28	44%
Muy satisfecho	6	10%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 17: La proximidad y frecuencia con que es supervisado



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Según el gráfico determinamos que el 86% correspondiente a 54 empleados está satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado, como porcentaje más relevante tenemos el 44% correspondiente a 28 empleados que están bastante satisfechos, y tan solo el 9% correspondiente a 6 empleados están insatisfechos y para el 5% restante correspondiente a 3 empleados le es indiferente, evidenciando claramente la satisfacción en este aspecto laboral.

16. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.

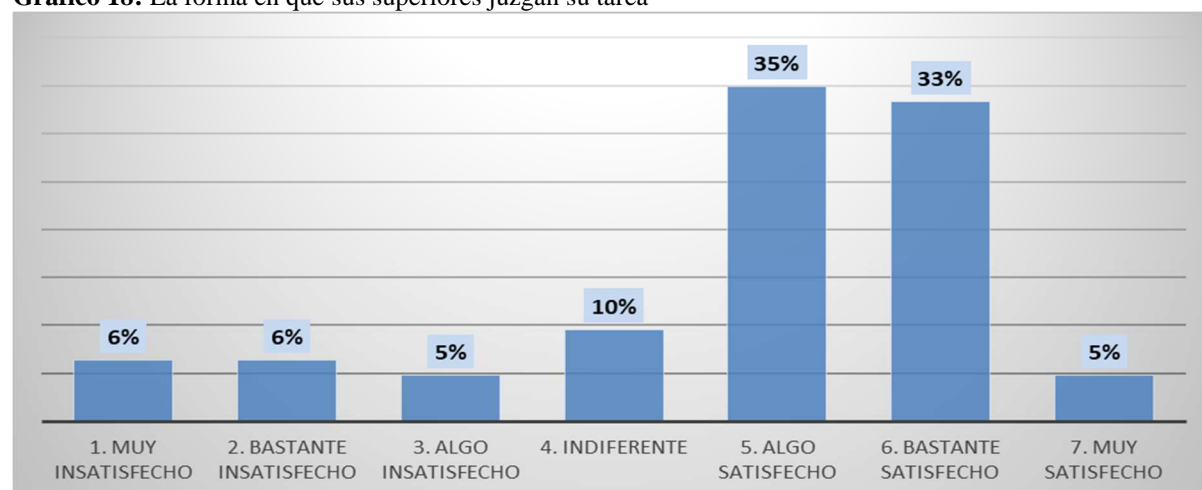
Tabla 18: La forma en que sus superiores juzgan su tarea

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	6%
Bastante insatisfecho	4	6%
Algo insatisfecho	3	5%
Indiferente	6	10%
Algo satisfecho	22	35%
Bastante satisfecho	21	33%
Muy satisfecho	3	5%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 18: La forma en que sus superiores juzgan su tarea



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Después de realizadas las 63 encuestas nos evidencian que el 73% correspondiente a 46 empleados está satisfecho con la forma en que sus superiores juzgan su tarea, teniendo dos porcentajes altos que son el 35% correspondiente a 22 empleados que está algo satisfecho y el 33% correspondiente a 21 empleados está bastante satisfecho, dejando al 17% correspondiente a 11 empleados insatisfechos, y un 10% correspondiente a 6 empleados en la indiferencia.

17. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.

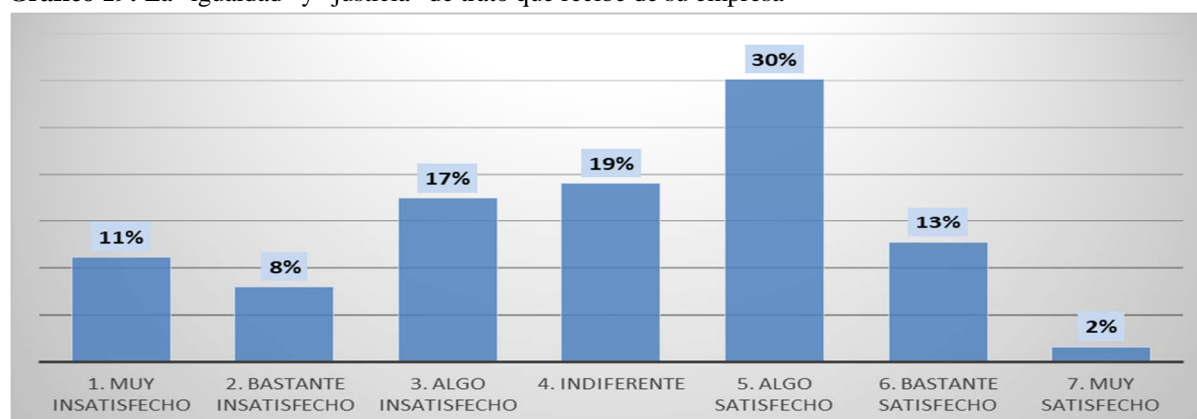
Tabla 19: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	11%
Bastante insatisfecho	5	8%
Algo insatisfecho	11	17%
Indiferente	12	19%
Algo satisfecho	19	30%
Bastante satisfecho	8	13%
Muy satisfecho	1	2%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 19: La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Como nos muestra el gráfico el 45% correspondiente a 28 empleados está satisfecho con la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa, teniendo como punto más alto el 30% correspondiente a 19 empleados está algo satisfecho, el 36% correspondiente a 23 empleados están insatisfechos, además tenemos un porcentaje importante del 19% correspondiente a 12 empleados que le es indiferente la “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa.

18. El apoyo que recibe de sus superiores.

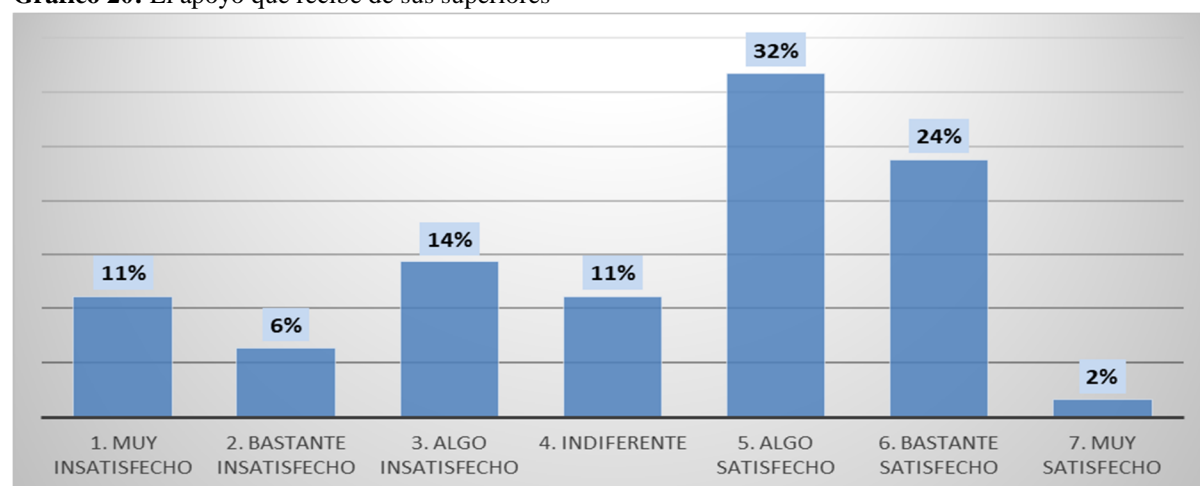
Tabla 20: El apoyo que recibe de sus superiores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	7	11%
Bastante insatisfecho	4	6%
Algo insatisfecho	9	14%
Indiferente	7	11%
Algo satisfecho	20	32%
Bastante satisfecho	15	24%
Muy satisfecho	1	2%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 20: El apoyo que recibe de sus superiores



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Analizando el gráfico observamos que el 58% correspondiente a 36 empleados está satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores, como porcentaje más alto está el 32% correspondiente a 21 empleados que están algo satisfecho, contando con el 31% correspondiente a 20 empleados que están insatisfechos y para el 11% correspondiente a 7 empleados le es indiferente el apoyo que reciben de sus superiores.

19. La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.

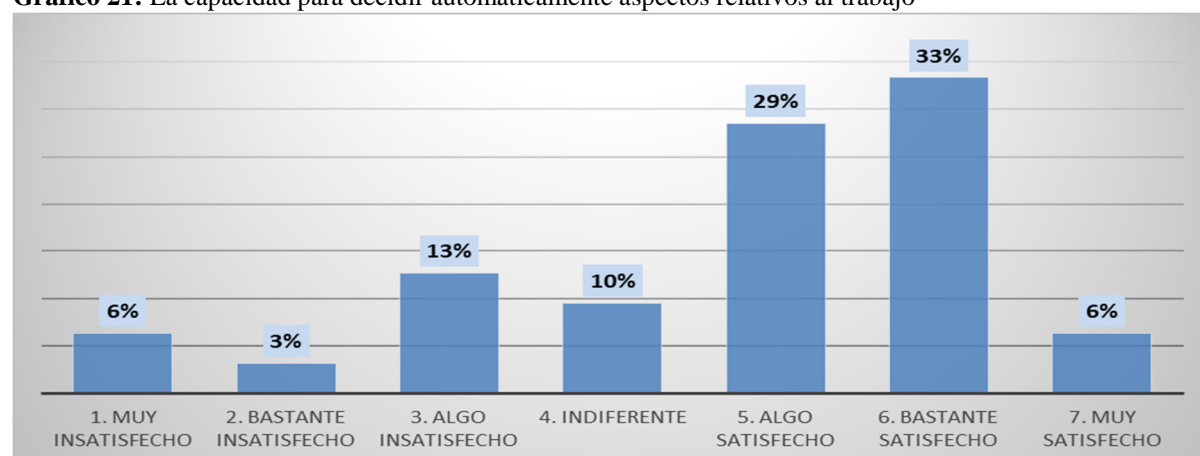
Tabla 21: La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	6%
Bastante insatisfecho	2	3%
Algo insatisfecho	8	13%
Indiferente	6	10%
Algo satisfecho	18	29%
Bastante satisfecho	21	33%
Muy satisfecho	4	6%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 21: La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos al trabajo



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Realizadas las encuestas determinamos en el gráfico que el 68% correspondiente a 43 empleados está satisfecho con la capacidad que tienen para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo, el punto más alto está bastante satisfecho con el 33% correspondiente a 21 empleados, le corresponde a los insatisfechos el 22% correspondiente a 14 empleados, quedando el 10% correspondiente a 6 empleados con la opción indiferente en esta pregunta.

20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

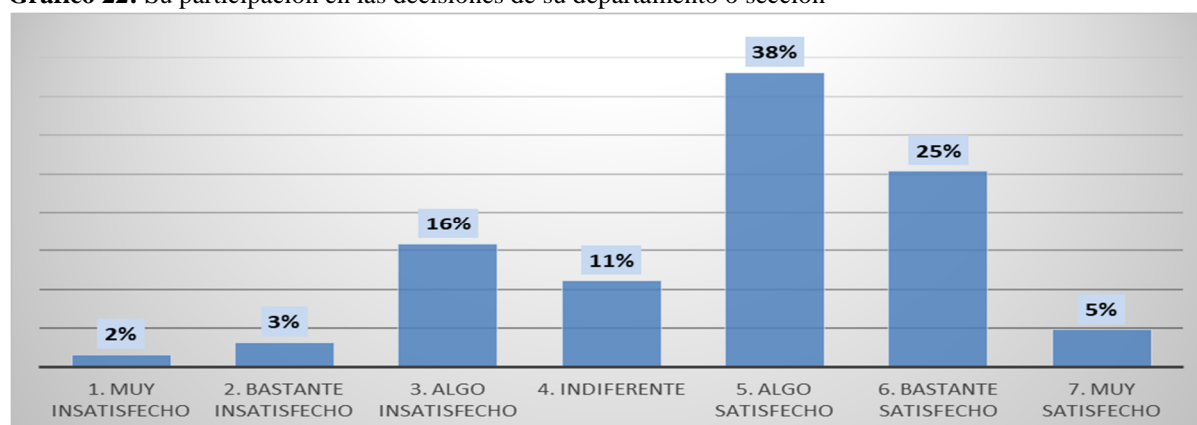
Tabla 22: Su participación en las decisiones de su departamento o sección

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2%
Bastante insatisfecho	2	3%
Algo insatisfecho	10	16%
Indiferente	7	11%
Algo satisfecho	24	38%
Bastante satisfecho	16	25%
Muy satisfecho	3	5%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 22: Su participación en las decisiones de su departamento o sección



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Como se observa en el gráfico el 68% correspondiente a 43 empleados está satisfecho con su participación en las decisiones de su departamento o sección, el 38% correspondiente a 24 empleados es el punto más relevante y están algo satisfechos, tenemos los insatisfechos con el 21% correspondiente a 13 empleados, y por último tenemos el 11% correspondiente a 7 empleados para los cuales les es indiferente su participación en las decisiones de su departamento o sección.

21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativo a la empresa.

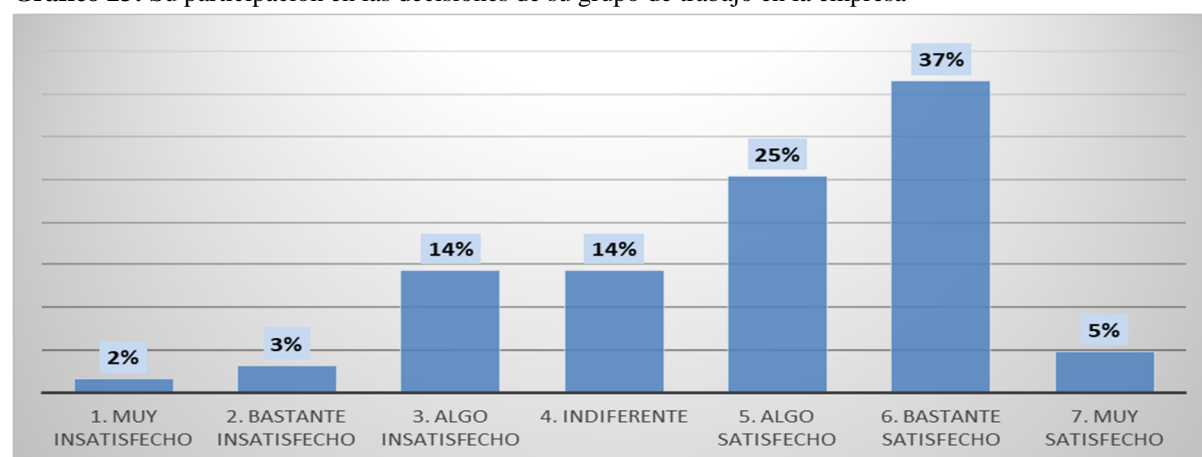
Tabla 23: Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2%
Bastante insatisfecho	2	3%
Algo insatisfecho	9	14%
Indiferente	9	14%
Algo satisfecho	16	25%
Bastante satisfecho	23	37%
Muy satisfecho	3	5%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 23: Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo en la empresa



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

En el presente gráfico observamos que el 67% correspondiente a 42 empleados está satisfecho con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativo a la empresa, el 37% correspondiente a 23 empleados están bastante satisfechos y son el punto más alto, con un 19% correspondiente a 12 empleados tenemos a los insatisfechos, y por último para el 14% correspondiente a 9 empleados le es indiferente este factor laboral.

22. El grado en que su empresa cumple, el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

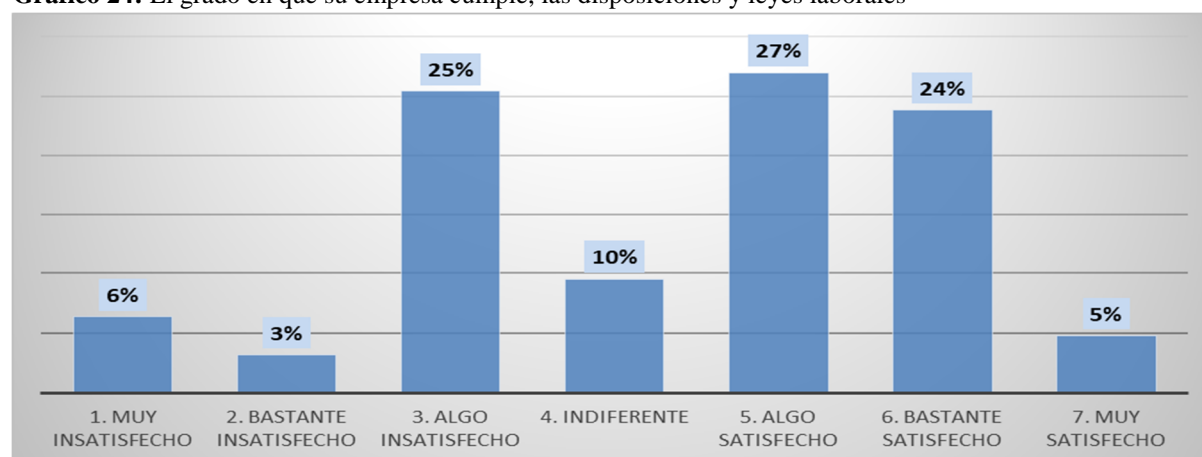
Tabla 24: El grado en que su empresa cumple, las disposiciones y leyes laborales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	6%
Bastante insatisfecho	2	3%
Algo insatisfecho	16	25%
Indiferente	6	10%
Algo satisfecho	17	27%
Bastante satisfecho	15	24%
Muy satisfecho	3	5%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 24: El grado en que su empresa cumple, las disposiciones y leyes laborales



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

Analizando el gráfico, observamos que el 56% correspondiente a 35 empleados está satisfecho con el grado en que su empresa cumple las disposiciones y las leyes laborales, teniendo como punto más alto el 27% correspondiente a 17 empleados que están algo satisfecho, seguido tenemos el 34% correspondiente a 22 empleados que están insatisfecho, aquí tenemos el 25% correspondiente a 16 empleados que están algo insatisfecho como punto relevante, y para el 10% correspondiente a 6 empleados le es indiferente.

23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

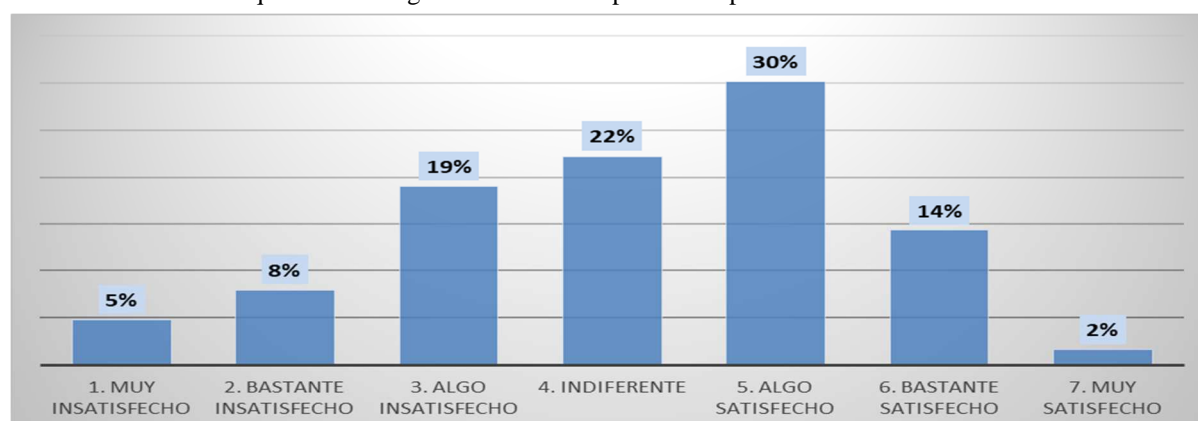
Tabla 25: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	5%
Bastante insatisfecho	5	8%
Algo insatisfecho	12	19%
Indiferente	14	22%
Algo satisfecho	19	30%
Bastante satisfecho	9	14%
Muy satisfecho	1	2%
Total	63	100%

Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Gráfico 25: La forma que se da la negociación en su empresa en aspectos laborales



Fuente: Empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta

Autor: Andrés Guzmán

Análisis

En esta pregunta según el gráfico el 46% correspondiente a 29 empleados está satisfecho con la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales y el porcentaje más alto es 30% correspondiente a 19 empleados que están algo satisfecho, para los insatisfechos tenemos el 32% correspondiente a 20 empleados, teniendo como punto más alto el 19% correspondiente a 12 empleados que están algo insatisfecho, y con el 22% correspondiente a 14 empleados están los que les es indiferente este tema.

4.2 Diagnostico situacional

Después de analizar cada una de las preguntas aplicadas, se desarrolla un debate sobre los indicadores con más relevancias que arrojaron estas interrogantes sobre temas consiguientes a los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, un total de 63 encuestas aplicadas nos muestran que en la pregunta número cuatro el 59% que corresponde a 37 empleados está insatisfecho (29% algo insatisfecho, 13% bastante insatisfecho y 17% muy insatisfecho) con el sueldo o salario que reciben por parte de la institución en la cual prestan su servicio, en este caso la DGAC.

Siguiendo con el análisis tenemos la pregunta número once, en la cual el 40% que corresponde a 25 empleados está insatisfecho (21% algo insatisfecho, 13% bastante insatisfecho y 6% muy insatisfecho) con las oportunidades de formación que le ofrece la institución, esto no les permite refrescar los conocimientos adquiridos cayendo en la rutina y también a estar desactualizados en las nuevas modalidades y métodos de ejercer su labor profesional.

Al analizar la pregunta número doce se observa que el 53% que corresponde a 33 empleados está insatisfecho (32% algo insatisfecho, 13% bastante insatisfecho y 8% muy insatisfecho) con las oportunidades de ascensos que tiene por parte de la DGAC, esto afecta mucho a los empleados ya que limita sus aspiraciones que tienen de ascender de cargo y con ello mejorar su nivel económico y su calidad de vida, lo que influye al momento de realizar sus actividades laborales.

Al observar los resultados obtenidos en esta investigación mediante las tabulaciones, se hace imprescindible la elaboración e implementación de una propuesta que mejore estos factores internos para que el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta sea más eficiente y efectiva para el logro de todos los objetivos.

5. DISEÑO DE LA PROPUESTA

5.1 Datos de la propuesta

Título:

Desarrollar estrategias para mejorar los factores remunerativos, de formación y/o capacitación y de promoción que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

Ejecutor: El investigador

Empresa: Dirección General de Aviación Civil (DGAC), Aeropuerto “Eloy Alfaro”.

Ubicación: Manta, Km 2,5 vía a Jaramijó.

Beneficiarios:

- Empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.
- La Dirección General de Aviación Civil (DGAC) Aeropuerto “Eloy Alfaro”.

Departamento Responsable:

- Dirección de Recursos humanos
- Dirección financiera

5.2 Antecedentes de la propuesta

La Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, es una institución pública estratégica que tiene como responsabilidad planificar, regular controlar y administrar la actividad aeronáutica y aeroportuaria, para garantizar la seguridad en las operaciones aéreas, la institución está conformada por 63 empleados que prestan sus servicios en las áreas de Jefatura, Tránsito aéreo, Aproximación, Meteorología, Información aeronáutica, Operaciones de vuelo, Seguridad aeroportuaria,

Electrónica, Electricidad, Ecuafuel, Servicio contra incendio, Anuncios y Transportación. La investigación nos reveló en términos generales que el 64,96% de los empleados están satisfechos con los factores internos en su desempeño laboral, para el 9,26% les son indiferentes, quedando el 25,78% que están insatisfecho con estos factores internos, en este último porcentaje encontramos estos factores que resultaron negativos en nuestra investigación, estos factores son: La remuneración o salario, la formación y/o capacitación y las oportunidades de promoción.

5.3 Justificación

Los empleados o trabajadores son el capital más valioso que tiene una empresa o una institución, por lo que al momento de realizar su actividad laboral todos los factores asociados a la misma deben ser los más óptimos.

Una vez concluida la investigación se determinó con los resultados obtenidos cuales son los factores internos que están influenciando el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, los resultados en gran porcentaje demuestran que el factor sueldo o salario es uno de los factores más relevantes, seguido de la falta de formación profesional y por último las oportunidades de promoción o ascenso que les ofrece la institución, por lo tanto se considera necesaria la elaboración de esta propuesta que tiene como finalidad implementar estrategias para la mejora de los factores antes mencionados, cabe mencionar que en la actualidad el Aeropuerto “Eloy Alfaro” a través del transporte aéreo mueve e impulsa el turismo de la ciudad de Manta.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo general

Mejorar los factores remunerativos, de formación y promoción que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.

5.4.2 Objetivos específicos

- Analizar y valorizar las remuneraciones de los empleados para que estos satisfagan sus expectativas y mejore su desempeño.
- Elaborar planes de capacitación y formación para actualización de conocimientos y se incrementen las habilidades de los empleados.
- Implementar estrategias para que la institución realice periódicamente concursos de méritos para la promoción o ascensos de sus empleados.

5.5 Problema a resolver

Dentro de la investigación desarrollada sobre el análisis de los factores internos que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta, encontramos los siguientes aspectos relevantes:

1. Falta de remuneración acorde a las actividades que realizan los empleados dentro de la institución.
2. Falta de planes de formación y capacitación continua para todos los empleados.
3. Falta de planes de ascensos y promociones que permitan a los empleados elevar su desempeño.

5.6 Desarrollo de la propuesta mediante estrategias

Tabla 26: Capacitación y formación continua para los empleados de la DGAC

Estrategia	Objetivo	Importancia	Acciones	Recursos	Duración
Capacitación y formación continua a los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta	Capacitar a los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta en temas referentes a sus actividades específicas	Mejorar las capacidades y habilidades de los empleados en el desarrollo de sus actividades	<p>Receptar información sobre cuántos empleados laboran por cada área o sección y cuando fue su última capacitación</p> <p>Analizar la información recopilada para determinar prioridades de los empleados a capacitarse o formar grupos para la capacitación</p> <p>Realizar las gestiones pertinentes ante la entidad que va a dictar la capacitación</p> <p>Comunicar a los empleados la fecha, hora y duración de la capacitación</p>	<p>Humanos Dirección de talento humano Dirección financiera Escuela Técnica de Aviación Civil Empleados de la DGAC en Manta</p> <p>Técnicos Computador Proyector</p> <p>Materiales Carpetas Hojas Esferos folletos</p>	8 horas

Autor: Andrés Guzmán

Tabla 27: *Planes de Ascensos y/o promociones*

Estrategia	Objetivo	Importancia	Acciones	Recursos
Planes de ascensos y/o promoción para los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta	Realizar planes de ascensos y/o promoción para los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta	Mejorar la motivación al crecimiento profesional del empleado dentro de la Institución	Recopilar información sobre el nivel profesional de cada empleado incluyendo cursos y capacitaciones realizadas Determinar a los candidatos más idóneos para ocupar cargos de mayor jerarquía y responsabilidad Realizar las gestiones pertinentes ante la autoridad competente para realizar los respectivos concursos de méritos y oposición	Humanos Dirección de Talento Humano Dirección Financiera

Autor: Andrés Guzmán

Tabla 28: *Revisión de remuneración a los empleados de la DGAC*

Estrategia	Objetivo	Importancia	Acciones	Recursos
Revisión de remuneraciones y/o sueldos a los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta	Analizar con los directivos de la DGAC las remuneraciones y/o los sueldos a los empleados del Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta	Mejorar la satisfacción que le representa al empleado una remuneración acorde a sus actividades	Recopilar información sobre la última revisión de sueldos Analizar la información recopilada para comenzar a diferenciar cada caso en los cuales amerita una revisión de las remuneraciones Realizar las gestiones pertinentes ante la autoridad competente para que se proceda según el caso	Humanos Dirección de Talento Humano Dirección Financiera

Autor: Andrés Guzmán

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se analizaron las condiciones de trabajo donde se desarrollan las actividades de los empleados y se determinó que satisfacen las expectativas de los empleados ya que en las preguntas siete, ocho, nueve y diez que corresponden a estos factores, en estas interrogantes tenemos 57%, 68% 71% y 71% de satisfacción, es decir que para los empleados las condiciones de trabajo son muy satisfactorias para el desempeño de sus actividades laborales.
- Con el análisis de la pregunta cuatro del instrumento aplicado se comprobaron que los sueldos o salarios que perciben los empleados por concepto de realizar su actividad laboral no es de su satisfacción, llegando esta interrogante al 59% de insatisfacción, situación que deja al empleado a la expectativa y en espera de nuevas oportunidades laborales que mejoren su situación económica y calidad de vida.
- Después de analizar las oportunidades de promoción que ofrece la DGAC a sus empleados según la pregunta doce se concluyó que los empleados perciben que no hay oportunidades de promoción o ascensos dentro de esta institución, este factor se convierte en frustrante e influye en el desempeño laboral, ya que, al no haber estas oportunidades, el anhelo de superación profesional en la empresa se queda estancado.

6.2 Recomendaciones

- Seguir mejorando las condiciones de trabajo para que los empleados se sientan cómodos y seguros al momento de ejercer su actividad, esto se verá reflejado en un buen desempeño laboral para que no existan novedades relevantes dentro del servicio que brinda la institución y esto se refleje en seguridad para todos los usuarios que hacen uso de este aeropuerto día a día.
- Se recomienda analizar las remuneraciones, y de ser el caso mejorarlas acordes al mercado laboral, ya que en la mayoría de los casos el sueldo no está a la par con sus iguales del sector privado, y en otros casos por ser actividad aeronáutica no hay comparación ya que son actividades propias y únicas desarrolladas por la Dirección General de Aviación Civil.
- Realizar la planificación de concursos de méritos y oposición para que los empleados que alcancen este logro puedan ser promovidos a un mejor puesto con una mejor remuneración, dando ejemplo a los demás empleados para que se motiven a cada vez mejorar su desempeño, el cual es muy importante al momento de ser tomado en cuenta para ocupar un cargo de mayor jerarquía dentro de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Administración de Recursos Humanos. (25 de agosto de 2016). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://administracionrh.wordpress.com/2016/08/25/establecimiento-de-planes-salariales-estrategicos/>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Octava ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). Mexico, Mexico: Mc GrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw-Hill.
- Coaquira, E. (s.f.). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/72092887/Art2-1>
- Coello Almeida, V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro). (*Tesis de Pregrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico, Mexico: Pearson Educación.
- Duarte, S., Aguirre, J., & Jarquín, G. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa ADARA S.A. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 2, 20-33. Obtenido de <file:///C:/Users/LAGQ/Downloads/58-231-1-PB.pdf>
- Guevara Sánchez, P. (2016). Factores determinantes en el desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: CEC. SA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA65&dq=el+metodo+analitico+sintetico+definicion+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjRqY7hkaXdAhWEtlkKHeUHDoUQ6AEIQTAF#v=onepage&q=el%20metodo%20analitico%20sintetico%20definicion%20autores&f=false>
- Lerma, H. (2009). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico, Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Munch, L. (2010). *Administración. gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Primera ed.). Mexico, Mexico: Pearson Educación.

- Olvera Zapata, Y. (2013). Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos. (*Tesis de Pregrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (1997). *Formación basada en competencia laboral: Situación actual y perspectivas*. Montevideo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Educación obrera ara el trabajo decente: Condiciones de trabajo*. Buenos Aires. Obtenido de <http://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/aecc1e004618d2a18f7affca390e0080/Condiciones-Trabajo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=aecc1e%2000%204618d2a18f7affca390e0080>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (04 de Septiembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidas del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Queipo, B., & Useche, M. (03 de Septiembre de 2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio La Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8, 486-496. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium*, 3, 33-51. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Rivilla Ruiz, C., & Tayupanda Tixe, J. (2014). Análisis de factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el Distrito Metropolitano de Quito. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6581/1/UPS-QT04480.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Vera Cruz, D. (s.f.). *EDOC*. Obtenido de <https://edoc.site/julia-shermoly-amasifuen-pdf-free.html>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). Mexico, Mexico: Mc GrawHill.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (Octava ed.). Mexico, Mexico: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1

Formato de encuesta aplicado a los empleados de la DGAC



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL



Encuesta realizada a los empleados de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) en el Aeropuerto "Eloy Alfaro" de la ciudad de Manta

La presente encuesta, tiene como objetivo conocer los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto "Eloy Alfaro" de la ciudad de Manta. La Facultad de Ciencias Administrativas de la Uleam se compromete a manejar la información de manera confidencial y será utilizado exclusivamente para fines académicos.

Sexo: _____

Edad: _____

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas, el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
	1	2	3		4	5	6
1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4. El salario que usted recibe.							
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6. La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8. La iluminación de su lugar de trabajo.							
9. La ventilación de su lugar de trabajo.							
10. La temperatura de su local de trabajo.							
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
12. Las oportunidades de promoción que tiene.							
13. Las relaciones personales con sus superiores.							
14. La supervisión que ejercen sobre usted.							
15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.							
17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18. El apoyo que recibe de sus superiores.							
19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativo a la empresa.							
22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

Fuente: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas, Tesis de Grado, 2014.

Anexo 2

Formato de encuesta extraído de Tesis de Grado de la Universidad de Guayaquil

CUESTIONARIO S20/23

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con

1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th colspan="3">Satisfecho</th> </tr> <tr> <th>Muy</th> <th>Bastante</th> <th>Algo</th> <th></th> <th>Algo</th> <th>Bastante</th> <th>Muy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> <td>4.</td> <td>5.</td> <td>6.</td> <td>7.</td> </tr> </tbody> </table>	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.																
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th colspan="3">Satisfecho</th> </tr> <tr> <th>Muy</th> <th>Bastante</th> <th>Algo</th> <th></th> <th>Algo</th> <th>Bastante</th> <th>Muy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> <td>4.</td> <td>5.</td> <td>6.</td> <td>7.</td> </tr> </tbody> </table>	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.																
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th colspan="3">Satisfecho</th> </tr> <tr> <th>Muy</th> <th>Bastante</th> <th>Algo</th> <th></th> <th>Algo</th> <th>Bastante</th> <th>Muy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> <td>4.</td> <td>5.</td> <td>6.</td> <td>7.</td> </tr> </tbody> </table>	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.																
4. El salario que usted recibe.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th colspan="3">Satisfecho</th> </tr> <tr> <th>Muy</th> <th>Bastante</th> <th>Algo</th> <th></th> <th>Algo</th> <th>Bastante</th> <th>Muy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> <td>4.</td> <td>5.</td> <td>6.</td> <td>7.</td> </tr> </tbody> </table>	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.																
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th colspan="3">Satisfecho</th> </tr> <tr> <th>Muy</th> <th>Bastante</th> <th>Algo</th> <th></th> <th>Algo</th> <th>Bastante</th> <th>Muy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> <td>4.</td> <td>5.</td> <td>6.</td> <td>7.</td> </tr> </tbody> </table>	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.																
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th colspan="3">Satisfecho</th> </tr> <tr> <th>Muy</th> <th>Bastante</th> <th>Algo</th> <th></th> <th>Algo</th> <th>Bastante</th> <th>Muy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> <td>4.</td> <td>5.</td> <td>6.</td> <td>7.</td> </tr> </tbody> </table>	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.																
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th colspan="3">Satisfecho</th> </tr> <tr> <th>Muy</th> <th>Bastante</th> <th>Algo</th> <th></th> <th>Algo</th> <th>Bastante</th> <th>Muy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> <td>4.</td> <td>5.</td> <td>6.</td> <td>7.</td> </tr> </tbody> </table>	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.																
8. La iluminación de su lugar de trabajo.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th colspan="3">Satisfecho</th> </tr> <tr> <th>Muy</th> <th>Bastante</th> <th>Algo</th> <th></th> <th>Algo</th> <th>Bastante</th> <th>Muy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> <td>4.</td> <td>5.</td> <td>6.</td> <td>7.</td> </tr> </tbody> </table>	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.																
9. La ventilación de su lugar de trabajo.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Insatisfecho</th> <th>Indiferente</th> <th colspan="3">Satisfecho</th> </tr> <tr> <th>Muy</th> <th>Bastante</th> <th>Algo</th> <th></th> <th>Algo</th> <th>Bastante</th> <th>Muy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>2.</td> <td>3.</td> <td>4.</td> <td>5.</td> <td>6.</td> <td>7.</td> </tr> </tbody> </table>	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.																

10. La temperatura de su local de trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

12. Las oportunidades de promoción que tiene.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

13. Las relaciones personales con sus superiores.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

14. La supervisión que ejercen sobre usted.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

18. El apoyo que recibe de sus superiores.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

Anexo 3

Encuesta elaborada por José Meliá y José Peiró (1998)



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
Unitat d'Investigació de Psicometria / Psychometrics Research Unit

LINEA DE INVESTIGACIÓN DE / LINE OF RESEARCH FOR

SAFETY PSYCHOLOGY

PSICOLOGIA DE LA SEURETAT

PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD

<http://www.uv.es/seguridadlaboral> Prof. Josep L. Melià

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Melià y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje"; y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Indiferente 4 <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>



6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

Anexo 4

Solicitud dirigida al Administrador del Aeropuerto "Eloy Alfaro" de la ciudad de Manta



Facultad De Ciencias Administración

Manta; 14 de diciembre de 2018

Señor Ingeniero
Adriano Zambrano López
Administrador del Aeropuerto "ELOY ALFARO" de la ciudad de Manta
Ciudad

En su despacho:

Por medio de la presente tengo a bien solicitarle la debida autorización para que el señor; **LUIS ANDRES GUZMAN QUIROZ** con cedula de ciudadanía N^o **091540349-7**; estudiante de la universidad Laica "ELOY ALFARO" de Manabí, de la carrera de administración de empresa en la cual se encuentra en la etapa de titulación, lo cual conlleva a realizar su trabajo investigativo para culminar sus estudios.

El trabajo investigativo "ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS QUE INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL(DGAC) DEL AEROPUERTO "ELOY ALFARO" de la ciudad de Manta" se desea aplicar a la institución que usted tan acertadamente lo representa; por esa razón solicito a su buena voluntad que le permita al señor **GUZMAN QUIROZ** la colaboración para culminar la investigación.

Esperando tener una repuesta favorable me suscribo de su digna persona, no sin antes presentarles infinitas gracias.

Atentamente,

Ing. Rocío García Looor PhD
TUTORA

JEFATURA AEROPUERTO
RECIBIDO
Nombre: *Rocío García Looor*
Fecha: *14/12/2018*
Sección: *Administración*
Ejemplar: *15052*

Anexo 5
Aplicando las encuesta a los empleados



Anexo 6

Tabla 29: *Matriz de consistencia*

VARIABLES	DIMENSIONES / INDICADORES	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
<p>Independiente: Factores internos</p> <p>Dependiente: Desempeño laboral</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Espacio físico • La iluminación • El ruido • La ventilación <p>Remuneración mensual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valuación de puestos • Análisis de puestos • Evaluación de desempeño <p>Promoción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ascenso de puesto de trabajo • Mejor remuneración • Calidad de vida 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué forma las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta? • ¿La remuneración mensual de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta va acorde a las actividades realizadas? • ¿Cómo afecta en el desempeño laboral de los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta las oportunidades de ascender de puesto de trabajo en la institución? 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las condiciones de trabajo en los cuales están inmersos los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta. • Determinar si la remuneración mensual satisface a los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta. • Establecer si los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta están conformes con las oportunidades de ascensos que ofrece la institución. 	<p>Los empleados de la DGAC en el Aeropuerto “Eloy Alfaro” de la ciudad de Manta.</p>	<p>Encuesta tomada de la Tesis de Grado</p> <p>Universidad de Guayaquil</p> <p>Autora: Verónica del Rocío Coello Almeida 2014</p> <p>Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de Americam Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro)</p>

Autor: Andrés Guzmán