



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas,
Contables y Comercio

Carrera de Administración de Empresas

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

TEMA:

Calidad de vida laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa
Propemar s.a. de la ciudad de Manta, 2023.

Autor

García Delgado Víctor Manuel

Tutor

Eco. Cesar Alarcón Chávez Mg.


Asesora

Ing. Evelyn Cano Lara, PhD.

Manta – Manabí - Ecuador

19 de agosto de 2024

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de integración Curricular bajo la autoría del estudiante Garcia Delgado Victor Manuel, legalmente matriculado en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-1, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es "Calidad de vida laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

Manta, 18 de julio de 2024.

Lo certifico,

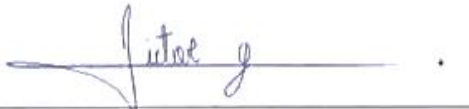


Eco. Cesar Raúl Alarcón Chávez.
Docente Tutor(a)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **García Delgado Victor Manuel**, con cédula de identidad N° **0941309296**, declaro que el presente trabajo de titulación: **“Calidad de vida laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023”**, cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, Carrera de Administración de Empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación, **Eco. Cesar Raúl Chávez Alarcón**. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



García Delgado Victor Manuel

C.I.: 0941309296

E-mail: e0941309296@live.ulcam.edu.ec

Telf.: 0960772617

CERTIFICADO DE COMPILATIO



TESIS 2024-1 - VICTOR MANUEL

10%
Textos sospechosos



10% Similitudes
1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS 2024-1 - VICTOR MANUEL.docx
ID del documento: 02791671e29a813466285469048fa06e85139adb
Tamaño del documento original: 790,53 kB

Depositante: Cesar Alarcón Chávez
Fecha de depósito: 19/7/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 19/7/2024

Número de palabras: 24.803
Número de caracteres: 161.728

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	revistaenfoques.org Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el s... https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/111 8 fuentes similares	1%		🔗 Palabras idénticas: 1% (377 palabras)
2	201.159.223.2 https://201.159.223.2/bitstream/123456789/3082/3/PONCE_MORALES_CARLA_ESTEFANIA.pdf.txt 3 fuentes similares	1%		🔗 Palabras idénticas: 1% (371 palabras)
3	www.scielo.cl CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ESTRATEGIAS DE MEJORA DEL TRABAJ... https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=50717-9553202000100212 2 fuentes similares	1%		🔗 Palabras idénticas: 1% (267 palabras)
4	scielo.isciii.es https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v66n261/1989-7790-mesetra-66-261-220.pdf 6 fuentes similares	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (204 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56369/Salazar_ML-SD.pdf?sequence=1 2 fuentes similares	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (155 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unasam.edu.pe Calidad de vida laboral y compromiso organizacional... http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5278	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	dialnet.unirioja.es https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8162716.pdf	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
3	www.scielo.cl http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v21n3/art_05.pdf	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
4	www.doi.org https://www.doi.org/10.21149/7758	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
5	repositorio.upeu.edu.pe https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3336/jonathan_Tesis_Licenciatura_2...	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.usil.edu.pe https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2fac6048-fd4c-4876-8af0-210f2aa3fa0a/c...	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (525 palabras)
2	www.workmeter.com ▷ Cómo lograr el éxito empresarial [Definición, claves] https://www.workmeter.com/blog/exitto-empresarial-principios-tipos-factores-claves/	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (525 palabras)
3	repository.unad.edu.co http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2634/3/40386550.pdf	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (525 palabras)
4	pirhua.udep.edu.pe http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/11042/1646/1/AE_264.pdf	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (510 palabras)
5	repositorio.upeu.edu.pe https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3336/jonathan_Tesis_Licenciatura_2...	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (425 palabras)
6	scielo.isciii.es Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el e... https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=50465-546X2020000400004	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (224 palabras)

APROBACIÓN DEL TRABAJO

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: "Calidad de vida laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023", elaborado por el estudiante **García Delgado Víctor Manuel**, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Ing. Ana del Rocío García Loor
Presidente del Tribunal



Ing. Paola Balseca Macías
Miembro del Tribunal



Ing. Ricardo Quijije Anchundia
Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo materializado en este maravilloso proyecto de investigación a Dios y a mi familia, trabajo en el que se concentra la inspiración, creatividad, dedicación, perseverancia, potencial y autenticidad en cada palabra que se proyecta a causa de la motivación por expresar lo aprendido y experimentado a lo largo de la Carrera.

Sin duda alguna, también dedico el presente a todos y cada uno de los trabajadores en el mundo, gracias a ellos he aprendido que no soy el único que tiene problemas duros y difíciles por sobrellevar, el conocer un poco más mediante la lectura de los casos de investigación realizados en otros países y en el mío me transportó a reflejar mi experiencia con cada palabra relacionada a la forma en la que el ser humano debe aprender a lidiar con su trabajo, pruebas que miden la calidad de personas en valores que se someten a recibir mucho, poco o nada, quedarse callado, aguantar injusticias que no merecen por un motivo especial que los mueve a sacar fuerzas de donde ya están completamente perdidas, en donde las lágrimas se tienen que liberar así como la euforia, el enojo, la angustia que carcome su alma con cada palabra o acción que impacta negativamente la sensibilidad de su interior para sacar la mejor versión de sí mismos, convirtiéndolos en personas valientes, afrontando cada obstáculos sin importar los golpes, las caídas o enfermedades que pudiesen desvincularlo de su propósito de llevar el pan a su hogar y permitirse dar el mejor regalo que puede existir en este mundo y es el principio de la felicidad.

Atte. Victor Manuel

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios principalmente, por ser la fuerza divina que movió mi espíritu a cumplir el sueño universitario.

A mi padre, por creer en mi capacidad para lograr lo que me propongo.

A mi madre, por estar a mi lado, ser el amor más especial y puro que la vida y Dios me pudo dar, y creer en mi potencial para lograr cosas extraordinarias en mi vida.

A mi hermanito, por alentarme cuando me sentía muy agotado con los trabajos académicos que me mantenían atado y no sabía qué hacer, solo bastaba un solo abrazo para sentirme mejor y seguir con mi responsabilidad.

A mis maestros/as de carrera, por enseñarme lo que desconocía, aprender de sus experiencias, guiarme y corregirme en lo que humanamente no sabía, no comprendía o me costaba manejar o controlar, pero especialmente por inspirarme a dejar el miedo al éxito, sin rendirme pase lo que pase, siguiendo el curso de la intuición para crear mi propia historia de superación.

A mis amigos, por compartir un pedacito de sus vidas conmigo, abrir las puertas de su corazón a una nueva amistad, formar el equipo de trabajo estrella en el que discutíamos pero que siempre terminábamos encontrando la solución para volver a empezar.

A la universidad, por ser el centro de educación que me abrió la oportunidad de forjar y materializar mis sueños para convertirme en el empresario que anhelaba ser desde mi corta edad, y en el que conocí a personas maravillosas que aportaron a mi vida experiencias significativas.

Al Ing. René Quimi Mora/Empresa Propemar S.A., por haberme tendido su ayuda para llevar a cabo el estudio de caso de mi proyecto.

A mis tíos, por durante 3 semestres haberme abierto las puertas de su cálido hogar para seguir con mis estudios.

A mis abuelos/as, por ser las personas más bondadosas, depositando en mí palabras emotivas e inspiradoras que me animaron en cada etapa de la universidad.

Por último, pero no menos importante, es muy grato para mí reconocer el logro que hoy en día he alcanzado, aspiración que desde mi transición de niño a adolescente quería perseguir con ansias y se abrieron las puertas para empezar a recorrer un nuevo pasadizo de la vida en el que no tenía ni la menor idea de lo que me esperaba, pero tenía la ilusión de arriesgarme objetivamente afianzando al deseo mi compromiso y responsabilidad profesional desarrollada con la evolución sostenida de mi educación primaria y secundaria.

Atte. Victor Manuel

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
CERTIFICADO DE COMPILATIO	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XI
RESUMEN	XII
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	2
Identificación de elementos que intervienen en el contexto del problema	2
JUSTIFICACIÓN	3
CAPÍTULO I PERSPECTIVA TEÓRICA	4
1.1.Antecedentes de investigación	4
1.2.Bases teóricas	8
Fundamentos generales de la calidad	8
Fundamentos de la calidad en el ámbito empresarial	10
Fundamentos generales de la vida	11
Fundamentos generales del trabajo	12
Fundamentos generales de la calidad de vida	13
Fundamentos de la calidad de vida laboral	14
Fundamentos generales de la satisfacción	16
Fundamentos de la satisfacción laboral	17

Fundamentos de la calidad de vida laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores	18
Casos prácticos: Modelos de evaluación de las variables de estudio	19
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	24
2.1. Diseño teórico	24
2.1.1. Formulación del problema general	24
2.1.1.1. Problemas específicos	24
2.1.2. Objeto y campo de acción	24
2.1.3. Objetivo general	24
2.1.3.1. Objetivos específicos	24
2.1.4. Hipótesis general	25
2.1.4.1. Hipótesis específicas	25
2.1.5. Operacionalización de las variables	25
2.2. Diseño metodológico	26
2.2.1. Enfoque	26
2.2.2. Alcance	27
2.2.3. Diseño	27
2.2.4. Población y Muestra	27
2.2.5. Técnica e Instrumento de medición y recolección de datos	27
2.2.6. Herramienta de análisis y tratamiento de datos en estadística	28
CAPITULO III DIAGNÓSTICO	29
Resultados de la encuesta-Estadística descriptiva	29
V1: Calidad de Vida Laboral	29
D1: Soporte Institucional	30
D2: Seguridad en el trabajo	31

D3: Integración al puesto de trabajo	32
D4: Bienestar logrado	33
V2: Satisfacción Laboral	34
D1: Significación de la tarea	35
D2: Condiciones de trabajo	36
D3: Reconocimiento personal y social	37
D4: Beneficios económicos	38
Comprobación de hipótesis	39
Hipótesis general	39
Hipótesis específica 1	40
Hipótesis específica 2	40
Hipótesis específica 3	41
Hipótesis específica 4	41
CAPITULO IV PROPUESTA	43
Sistema de acciones para elevar los niveles de satisfacción de los trabajadores en la empresa	43
Plan DODED	43
Ruta de acción 1	44
Detección y descripción de los problemas internos en la empresa	44
Ruta de acción 2	45
Ordenamiento de los problemas según el grado de prioridad en el que deben ser atendidos	45
Ruta de acción 3	45
Descripción de las fortalezas que sostienen a la empresa	45
Ruta de acción 4	46
Establecimiento de las áreas de mejoras con la asociación de las fortalezas y debilidades (problemas) descritas	46

Ruta de acción 5	47
Desarrollo de tratamientos para cada problema por separado o en conjunto según sea el caso	47
Beneficios del Plan DODED	48
Para la empresa	48
Para los trabajadores	48
Observación especial	49
Leyes de la comunicación	49
Principios de la comunicación	50
Condiciones para ejecutar el Plan DODED	50
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	56
Matriz de Consistencia	56
Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa	57
Niveles de correlación de elementos	57
Evidencia de la vista de campo	58
Referencias personales	58

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores de gestión de la investigación</i> _____	25
<i>Tabla 2 Frecuencia de la variable X: Calidad de Vida Laboral</i> _____	29
<i>Tabla 3 Frecuencia de la dimensión X1: Soporte Institucional</i> _____	30
<i>Tabla 4 Frecuencia de la dimensión X2: Seguridad en el trabajo</i> _____	31
<i>Tabla 5 Frecuencia de la dimensión X3: Integración al puesto de trabajo</i> _____	32
<i>Tabla 6 Frecuencia de la dimensión X4: Bienestar logrado</i> _____	33
<i>Tabla 7 Frecuencia de la variable Y: Satisfacción Laboral</i> _____	34
<i>Tabla 8 Frecuencia de la dimensión Y1: Significación de la tarea</i> _____	35

<i>Tabla 9 Frecuencia de la dimensión Y2: Condiciones de trabajo</i>	36
<i>Tabla 10 Frecuencia de la dimensión Y3: Reconocimiento personal y social</i>	37
<i>Tabla 11 Frecuencia de la dimensión Y4: Beneficios económicos</i>	38
<i>Tabla 12 Resumen de los resultados de la encuesta</i>	39
<i>Tabla 13 Coeficiente de correlación de X sobre Y</i>	40
<i>Tabla 14 Coeficiente de correlación de X1 sobre Y</i>	40
<i>Tabla 15 Coeficiente de correlación de X2 sobre Y</i>	41
<i>Tabla 16 Coeficiente de correlación de X3 sobre Y</i>	41
<i>Tabla 17 Coeficiente de correlación de X4 sobre Y</i>	42
<i>Tabla 18 Problemas internos detectados en la empresa Propemar S.A.</i>	45
<i>Tabla 19 Orden de los problemas según su grado de prioridad para ser atendidos</i>	45
<i>Tabla 20 Planteamiento de las áreas o procesos de mejora para la empresa</i>	46
<i>Tabla 21 Planteamiento de las acciones de mejora para solucionar los problemas estudiados</i>	47
<i>Tabla 22 Condiciones para ejecutar el Plan DODED</i>	50
<i>Tabla 23 Matriz de consistencia de la investigación</i>	56
<i>Tabla 24 Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Propemar S.A.</i>	57
<i>Tabla 25 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	57

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable X: Calidad de Vida Laboral</i>	29
<i>Ilustración 2 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X1: Soporte Institucional</i>	30
<i>Ilustración 3 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X2: Seguridad en el trabajo</i>	31
<i>Ilustración 4 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X3: Integración al puesto de trabajo</i>	32
<i>Ilustración 5 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X4: Bienestar logrado</i>	33
<i>Ilustración 6 Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable Y: Satisfacción Laboral</i>	34
<i>Ilustración 7 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Significación de la tarea</i>	35
<i>Ilustración 8 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Condiciones de trabajo</i>	36
<i>Ilustración 9 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Reconocimiento personal y social</i>	37
<i>Ilustración 10 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y4: Beneficios económicos</i>	38
<i>Ilustración 11 Plan DODED para la solución de problemas internos en la empresa Propemar S.A.</i>	44
<i>Ilustración 12 Valores éticos reconocidos y aplicados por la empresa Propemar S.A.</i>	46
<i>Ilustración 13 Leyes de la Comunicación</i>	49
<i>Ilustración 14 Principios de la Comunicación</i>	50

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realizó con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de vida laboral (CVL) sobre la satisfacción de los trabajadores en la empresa Propemar S.A., basado en un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo - correlacional y de diseño no experimental – transversal, constituido por una población de 34 obreros del área productiva, determinando una muestra de tipo no probabilística en la que el gerente determinó la disponibilidad de 31 trabajadores para efectuar la actividad profesional, aplicando como técnica de recolección de datos la encuesta mediante un cuestionario estructurado con 23 preguntas. Los resultados obtenidos indicaron que, el 83,9% de los trabajadores consideran que la CVL está presente en gran medida en la empresa, beneficio por el cual están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, la organización demuestra interés por mantener un ambiente propicio para el desarrollo de sus actividades diarias, mientras que el 93,6% manifestaron que, la satisfacción laboral es un aspecto clave que guía el comportamiento humano hacia el bienestar de su estabilidad emocional en la empresa. En conclusión, la correlación entre la CVL y satisfacción laboral es positivamente alta (0,739), corroborando de tal manera que, la satisfacción laboral depende directamente de la atención que brinde la empresa para suplir las necesidades relacionadas al ambiente de trabajo, tecnología incorporada y relaciones interpersonales en el área de acción.

PALABRAS CLAVE

Administración de Empresas (M1), Calidad de Vida Laboral (I31), Gestión Laboral (Satisfacción en el Trabajo) (M54), Gestión de Personal (M12), Relaciones Laborales (J53).

ABSTRACT

This research project was carried out with the objective of determining the influence of quality of working life (QWL) on worker satisfaction in the company Propemar S.A., based on a quantitative approach, descriptive - correlational in scope and non-experimental - transversal design, consisting of a population of 34 workers in the productive area, determining a non-probabilistic sample in which the manager determined the availability of 31 workers to carry out the professional activity, applying as a data collection technique the survey through a structured questionnaire with 23 questions. The results obtained indicated that 83.9% of workers consider that QWL is largely present in the company, a benefit for which they agree and fully agree that the organization shows interest in maintaining an environment conducive to the development of their daily activities, while 93.6% stated that job satisfaction is a key aspect that guides human behavior towards the well-being of their emotional stability in the company. In conclusion, the correlation between CVL and job satisfaction is positively high (0.739), corroborating in such a way that worker satisfaction directly depends on the attention that the company provides to meet the needs related to the work environment, incorporated technology and interpersonal relationships in the area of action.

KEYWORDS

Business Administration (M1), Quality of Work Life (I31), Labor Management (Job Satisfaction) (M54), Personnel Management (M12), Labor Relations (J53).

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral es una medida multifacética que refleja el bienestar de los empleados en su entorno de trabajo, dependiendo considerablemente de la capacidad que tengan las empresas para enfrentar con responsabilidad y compromiso los desafíos internos que provengan de sus actividades o tratos hacia su fuerza de trabajo, depositando en ellos la estabilidad que necesitan para producir eficientemente los resultados esperados a nivel personal y profesional en el campo en que se desarrollan. Últimamente la calidad de vida en las empresas se ha mantenido descuidada e influye constantemente en la capacidad del empleado para trabajar con vocación, pasión, entrega y optimismo (emociones positivas en desgaste o con un bajo grado de impulso que afecta a la capacidad física a funcionar normalizada o potencialmente en su oficio), factor que cada vez más hace pensar al talento humano si realmente es adecuado permitirse estar en un lugar en donde no encuentra la contribución que necesita por parte de su entorno con el propósito de sentir que existe, valorado por su aporte y fidelidad ante la actividad que realiza incansablemente cada día que pasa. Este problema también se asocia y visibiliza en las diferentes escalas geográficas a nivel del mundo mediante estudios viables que comprueban la existencia de debilidades máximas o mínimas que aún siguen latentes en las organizaciones como las que se presentan a continuación.

A Nivel Internacional, en un estudio realizado por Lizárraga, López, & Pérez (2022) en las empresas comerciales de Mazatlán en México afirman que, la calidad de vida en el trabajo se percibe como un estado favorable para desarrollar las actividades competentes con el 66% de aceptación por parte de los colaboradores mientras que el 34% no lo siente así, esto se debe principalmente a las dificultades previstas que se muestran en las dimensiones resultantes con valor cuantificado deficiente en el que, el 45% de los colaboradores consideran que sus actividades y tareas no están de acuerdo con su perfil, es decir, que no hay un perfil claro de especialización para los trabajadores en actividades consecutivas en cada jornada de trabajo, lo que genera contradicción y duda en el oficio que realizan (Soporte Institucional) y el 54% perciben un alto grado de insatisfacción en la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar su trabajo, el salario que reciben no es suficiente para cubrir sus necesidades básicas y por la falta de atención en materia de salud, al no realizar exámenes médicos periódicos (Seguridad en el trabajo).

A Nivel Nacional, en Ecuador López & Villapardo (2022) sostienen que los factores más valorados por los trabajadores en las Mipymes de Guayaquil referente a la calidad de vida en el entorno laboral se aprecia en el soporte institucional por la atención que reciben del jefe inmediato y la retroalimentación constructiva que permite mejorar el desempeño de su labor. Por otra parte, el bienestar logrado por el trabajo también es considerado un factor determinante positivo en el que, el ingreso laboral encaja en el proyecto de vida unipersonal y familiar del trabajador, es decir, la capacidad que tiene para cubrir con sus necesidades básicas es satisfactoria.

A Nivel de Provincia, en Manabí Pazmiño & Vera (2021) mencionan que, en el resultado de su investigación en el departamento de Planificación del GAD del cantón Sucre conformado por 20 trabajadores distribuidos en 5 jefaturas de trabajo: Planificación Territorial, Avalúos y Catastros, Tránsito y Seguridad vial, Comisaría y Estudios y Proyectos, identificaron los riesgos psicosociales, demostrando que todas las jefaturas se

encuentran dentro de la clasificación de riesgos bajos, evidenciando estrés laboral, violencia laboral, desgaste laboral y depresión severa, derivados de las altas exigencias hacia los trabajadores en labores que implican diseñar planes y proyectos estrictamente adecuados para el campo de acción determinado.

A Nivel de Ciudad/Cantón, en Manta, la calidad es la propiedad humana psicológica que genera satisfacción para las empresas a través de sus resultados, siendo de tal manera la base para construir relaciones sólidas que permitan crear conexiones a largo plazo para alcanzar un propósito en particular, sin embargo, es un reto constante tratar de mantener relaciones consistentes considerando que en el mundo existen empresas que no ven el problema como una solución conllevando a normalizar la forma en la que viven los individuos en su lugar de desarrollo inadecuado al no reconocer lo que realmente por derecho merecen. En la actualidad las empresas deben tener capacidad responsable efectiva para escuchar con atención las discrepancias, reclamos, sugerencias o necesidades que sus trabajadores manifiestan, preocupación que, si llegase a ser atendida con el debido cuidado y delicadeza del caso, influirá indiscutiblemente en la decisión de permanencia del talento en la compañía.

Planteamiento del problema

La empresa Propemar S.A. es una compañía dedicada a la exportación y comercialización de mariscos a nivel nacional y una de las mejores industrias pesqueras que se encuentra operando dentro del territorio ecuatoriano. Hoy en día, la empresa a pesar del éxito que ha demostrado tener desde su instalación en el mercado, ha venido trayendo consigo obstáculos operativos que se han mantenido ocultos y no han salido a la luz para ser tratados, siendo así que, los trabajadores han reflejado a la empresa descontento en la falta de atención que provoca progresivamente la incapacidad para efectuar las actividades laborales con éxito o en su complejidad de ser, circunstancia que preocupa a la empresa pero que no ha tomado la iniciativa por la “falta de tiempo” con el que no cuentan para resolver los problemas que a veces no se sienten ni perciben y que se guardan en la conciencia de los trabajadores que son los que más están siendo afectados y que en ocasiones muy recurrentes suelen abandonar definitivamente su puesto de trabajo.

Identificación de elementos que intervienen en el contexto del problema

Lugar/ ¿Dónde?: Propemar S.A.

Personas/ ¿Quiénes?: Operarios (trabajadores).

Problema/ ¿Qué?: Atención al cliente interno.

El presente proyecto de investigación busca analizar la situación actual de la empresa Propemar S.A. en el área operativa en función de la temática de estudio seleccionada y proponer un plan de acción a los problemas detectados. Además, el estudio contribuye significativamente a la sociedad en general, demostrando las falencias que pueden generar una mala calidad de vida en el trabajo a través de la experiencia, haciendo posible que otras organizaciones visualicen el presente material de valor, se apoyen de las soluciones planteadas e incluso se identifiquen con la gestión empleada por la compañía objeto de estudio y apliquen cambios significativos con el propósito de promover un ambiente digno para sus colaboradores.

JUSTIFICACIÓN

Resulta necesario realizar una evaluación en la empresa Propemar S.A. debido a que, no siempre suelen hacerse evaluaciones periódicas en temas como calidad de vida y satisfacción en el trabajo.

La razón principal de realizar la evaluación en el año 2023 se origina gracias a la observación de campo llevada a cabo en función de haber ejercido pasantías académicas en el año 2018, en la que se visualizaron a simple vista casos que apuntaban a un solo núcleo probélico denominado “atención al cliente interno” o dicho de otra manera atención hacia las necesidades de los trabajadores para cumplir adecuadamente con su rol al interior de la empresa.

El objeto de la evaluación se determina como una intervención previa para conocer la gestión de la calidad de vida en la empresa y cómo afecta en su satisfacción laboral de los operarios en el área productiva.

La medida en qué se evalúa la intervención es diseñando un cuestionario estructurado en el que se recoge la información necesaria para, posterior a su obtención, juzgar los criterios planteados y formular la propuesta.

La presente evaluación atiende al factor humano, específicamente al personal ubicado en la jerarquía de rango inferior (trabajadores), de tal manera que responde a una demanda explícita y conocida en la que se interviene con el propósito de ser el agente de cambio que promueva el bienestar de todos, haciendo que se sientan valorados y seguros de estar cumpliendo con las expectativas de la empresa.

Por todo lo expresado, la empresa Propemar S.A. es una entidad en la que se debe intervenir de modo constante, atendiendo a las necesidades que puedan surgir en el entorno interno y respondiendo con soluciones asertivas a las oportunidades que emergen a base de los problemas institucionales a lo largo de su vida empresarial.

CAPÍTULO I PERSPECTIVA TEÓRICA

1.1. Antecedentes de investigación

En base a las investigaciones realizadas en las diferentes fuentes de la información bibliográficas de internet sobre el tema establecido, se pudo llevar a cabo y conocer sobre los antecedentes correspondientes a los trabajos de:

Frías (2021) en su artículo científico titulado “Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de vida laboral, ejecutando un estudio de campo o empírico de tipo descriptivo y correlacional, reuniendo la información de una muestra de 6 empresas productoras de calzado en la provincia de Tungurahua según registro del Servicio de Rentas Internas a quienes el autor aplicó una encuesta comprendida por cuatro categorías clasificadas en indicadores individuales, entorno socio laboral, medio ambiente de trabajo y organización, evidenciando en los resultados obtenidos sobre la variable “calidad de vida laboral” que los indicadores individuales presentan el porcentaje más alto de 3,377 puntos mientras que la organización cuenta con 3,2684, el entorno socio laboral con 3,22 y el medio ambiente de trabajo con 3,2069, considerando las siguientes estimaciones: el 53% de los encuestados indican que se sienten orgullosos de pertenecer a la institución, el 40% de los trabajadores de la empresa Milboots tienen un nivel medio de acuerdo en lo que corresponde a la oportunidad para aprender y crecer laboralmente, el 51% considera que dentro de la institución se promueve el trabajo colaborativo y la coordinación de equipos, el 55% de los trabajadores consideran que dentro de la institución existe un compromiso por parte de todo el equipo para lograr un trabajo de calidad y el 46% de colaboradores consideran que su trabajo es valorado por sus superiores y retribuido de manera apropiada.

Montoya, Bello, & Neira (2020) en su artículo científico titulado “Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud”, tuvo como objetivo relacionar las dimensiones de CVL y SL en el equipo de APS, ejecutando un estudio de alcance correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, reunió la información de una muestra constituida por 71 integrantes de los equipos de salud de APS de la comuna de San Ignacio en Chile a quienes los autores aplicaron el CVT-GOHISALO para medir la Calidad de Vida Laboral en 7 dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal logrado por el trabajador y administración del tiempo libre, y el cuestionario S20/23 para medir la Satisfacción Laboral en cinco constructos: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación, evidenciando en los resultados que los constructos de “soporte institucional” y “seguridad en el trabajo”, obtuvieron la evaluación más alta según el modelo estadístico de regresión múltiple con una ponderación del 0,317 y 0,507 mientras que “bienestar logrado a través del trabajo” y “administración del tiempo libre”, consiguieron las valoraciones más bajas con ponderaciones de 0,053 y 0,003, considerando que los participantes no tienen tiempo suficiente para realizar actividades de esparcimiento fuera del horario laboral, lo que merma considerablemente su sensación de bienestar relacionado al puesto de trabajo.

Salazar (2020) en su artículo científico titulado “Motivación y calidad de vida laboral en el personal asistencial del Hospital Hugo Pesce Pescetto, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y la calidad de vida laboral en el personal asistencial del Hospital Hugo Pesce Pescetto, ejecutando un estudio de diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo y alcance correlacional, reunió la información de una muestra de 206 trabajadores asistenciales mediante un muestreo probabilístico aleatorio estratificado (de la población de estudio conformada por 440 trabajadores asistenciales titulados a quienes la autora para medir la motivación laboral aplicó una encuesta con su instrumento el cuestionario dividido en la variable CVL en dimensiones de bienestar individual, condiciones y medio ambiente de trabajo, organización, y bienestar logrado a través del trabajo, mientras que la variable ML se subdivide en motivación intrínseca, motivación extrínseca, regulación integrada/identificada (IDEN), regulación introyectada (INTRO), regulación externa social (EXT-S) y la regulación externa económica, evidenciando en los resultados que el personal asistencial cuenta con un nivel de motivación laboral alta 87%, estando la motivación intrínseca y extrínseca en un 88% y 85% respectivamente. Por otra parte, la calidad de vida laboral fue predominantemente regular 82% y sólo en un 17% fue buena añadiendo que el personal asistencial del Hospital Hugo Pesce Pescetto está motivados por una serie de factores, tanto intrínsecos como extrínsecos, siendo así que está descrito que las recompensas monetarias y la motivación intrínseca interactúan a veces como complemento (cuando los incentivos afectan positivamente la motivación intrínseca) y como sustitutos (cuando los incentivos afectan negativamente) teniendo en consideración que los trabajadores son intrínsecamente motivados porque obtienen el disfrute del mero hecho de realizar una actividad, u obtienen utilidad de los sentimientos de automotivación en lugar de estar controlados por recompensas o contingencias impuestas externamente.

Alvarez (2021) en su artículo científico titulado “Calidad de vida laboral y el desempeño de trabajadores en el servicio de ginecología del Hospital Regional del Cusco – 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores en el servicio de Ginecología del Hospital Regional del Cusco – 2020, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, de diseño no experimental transversal, reunió la información de una muestra de 30 trabajadores asistenciales (los mismo que constituyen la población total de estudio) tanto enfermeras como técnicos en enfermería a quienes la autora aplicó una encuesta con su instrumento el cuestionario empleado con la estructura de la escala de Likert, comprendida por dimensiones tales como soporte institucional, integración del puesto de trabajo, seguridad en el trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre, evidenciando en los resultados con respecto a la variable calidad de vida laboral que el 33% de trabajadores del servicio de Ginecología se sienten poco satisfechos, mientras que el 7% se sienten muy satisfechos, por lo que en el caso de la variable desempeño el 57% de los trabajadores siempre se desempeñan bien, mientras que el 10% nunca su desempeño se ve reflejada en el trabajo que realizan, además, al aplicar el coeficiente de correlación “Spearman” entre las variables de calidad de vida laboral y desempeño; se pudo evidenciar que existe una correlación positiva moderada ya que el valor de r es la siguiente ($r = 0,457$).

Guillén (2022) en su artículo científico titulado “Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la Dirección Regional Agraria – Ancash, 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Calidad de Vida Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional

Agraria - Ancash, 2021, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, de diseño no experimental transversal, reunió la información de una muestra de 52 trabajadores (población objetivo de 68 trabajadores de la institución clasificados en 1 director, 15 jefes inmediatos y 52 trabajadores de área, que actualmente vienen laborando en la Dirección Regional Agraria – Ancash) excluyendo al director y jefes inmediatos de cada área, para recolectar la información más objetiva posible, por la naturaleza de la investigación a quienes el autor aplicó una encuesta con base al cuestionario como instrumento de preestablecimiento de medición de las variables según la escala de Likert, comprendida por 3 dimensiones para la variable “CVL” divididas en apoyo directivo, carga laboral y motivación intrínseca mientras que la variable “Compromiso Organizacional” se desglosa por compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo, evidenciando en los resultados que la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria - Ancash se encuentra más de la mitad en un nivel moderado con un porcentaje de 53,85% mientras que el compromiso organizacional de los trabajadores también se encuentra en un nivel moderado con un porcentaje del 55,77%, asimismo la calidad de vida laboral tiene relación positiva con el compromiso organizacional de los trabajadores de la DRAA con un valor del 57%, el apoyo directivo se relaciona con el compromiso organizacional con un 59% estableciendo una correlación positiva considerable, la carga de trabajo se relaciona de manera inversa y significativa con el compromiso organizacional con un valor de 29% estableciendo una correlación positiva media y la motivación intrínseca se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso organizacional con un 64% estableciendo una correlación positiva considerable.

Arévalo, Quiroz, & Delgado (2021) en su artículo científico titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área Asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo, 2018, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, diseño no experimental transversal, reunió la información de una muestra conformada por 119 colaboradores del Hospital II-E Banda de Shilcayo a quienes los autores aplicaron una encuesta con 2 cuestionarios divididos para medir el clima organizacional en sus dimensiones realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales, y la satisfacción laboral, evidenciando en los resultados que los colaboradores asistenciales del Hospital II-E Banda de Shilcayo, perciben un clima organizacional medio con 50,4%, seguido del 37,0% que lo califica como “desfavorable”. Según dimensiones, el 41,2% de los colaboradores refieren que el clima organizacional en la dimensión realización personal es desfavorable; el 45,4% refiere que en la dimensión involucramiento personal, supervisión y el clima organizacional es media respectivamente, seguido de la satisfacción laboral que presenta el colaborador asistencial del Hospital II-E Banda de Shilcayo representa una “mediana satisfacción laboral” con 49,6% y el 33,6% lo califica en baja satisfacción laboral.

(Salazar et al., 2020) en su artículo de investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud”, tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una institución de salud, abordando un estudio de enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental transversal, reunió la información de una muestra de 182 trabajadores de la población total de 215 a quienes el autor aplicó la Escala de Clima Organizacional integrada

por las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección, estabilidad y valores colectivos; y el Cuestionario de Satisfacción Laboral integrado por los factores de satisfacción relacionado con la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, la participación y la satisfacción laboral intrínseca, evidenciando en los resultados con respecto al clima organizacional que la mayoría de los trabajadores perciben un clima que necesita mejorar (56%), mientras que el resto percibe un clima saludable (44%) principalmente satisfechos con el clima en las áreas de relaciones interpersonales (76.4%), sentido de pertinencia (36.8%), disponibilidad de recursos (40.1%), claridad y coherencia en la dirección (39.6%), y valores colectivos (45.6%), mientras que, en cuanto a la satisfacción laboral los factores de supervisión, ambiente de trabajo y satisfacción intrínseca del trabajo, alcanzan estándares altos de complacencia (43%, 46.8% y 53.9% respectivamente).

Galvalisi et al. (2022) en su artículo de investigación titulado “Satisfacción laboral de los médicos que trabajan en los servicios de emergencias en la República Argentina durante la pandemia por COVID-19” tuvo por objetivo evaluar la satisfacción laboral de los médicos que desarrollan su actividad en los servicios de emergencias en la República Argentina durante la pandemia por COVID-19, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo y cualitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental transversal, reunió la información de una muestra de 187 individuos (de las 2.358 direcciones de correo electrónico a quienes se les invitó a participar en el proceso de investigación) a quienes los autores aplicaron una encuesta con su instrumento el cuestionario “Satisfacción de Minnesota (MSQ)” validado con tres escalas de evaluación de la variable: satisfacción global, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, evidenciando en los resultados que el 73% refirió que su carga laboral aumentó, el 33% que sus ingresos económicos disminuyeron, el 61% refirió sentirse triste y el 73% aquejó anhedonia, asimismo, el análisis del 32% de los participantes que comunicaron una satisfacción laboral baja mostró que el 46% eran médicos de guardia, el 69% refirió un aumento de la carga laboral y el 59% experimentó una reducción de sus ingresos, el 86% manifestó ánimo triste y el 79% anhedonia. La baja satisfacción laboral en el personal de salud del sistema público depende de múltiples determinantes de la satisfacción laboral entre las que se encuentran las alteraciones del estado de ánimo, la disminución de la remuneración y la jerarquía o cargo, ya que a menor jerarquía mayor insatisfacción.

Parra et al. (2022) en su artículo de investigación titulado “CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ESTRATEGIAS DE MEJORA DEL TRABAJO DE LA ENFERMERÍA DOCENTE” tuvo por objetivo identificar los factores laborales que influyen en la calidad de vida laboral de los enfermeros y enfermeras docentes y construir estrategias para mejorarla, ejecutando un estudio de enfoque cualitativo, de alcance exploratorio y descriptivo (desarrollado con foco en la epidemiología crítica) y diseño no experimental transversal, reunió la información de una muestra de 25 sujetos susceptibles de participación de la población conformada por todos los docentes de enfermería, que totalizaban, al 2014, 52 personas, a quienes los autores aplicaron entrevistas individuales con una duración de entre 15 a 32 por persona, relacionado con criterios de la categoría de CVL se dividían en relaciones humanas favorables, ambiente favorable, bienestar-satisfacción y estrés, por lo que en la categoría de estrategias de mejora se dividía en criterios desde la empresa y desde el trabajador, evidenciando en los resultados las siguientes intervenciones: 1) la forma de relacionarse en el trabajo impacta en la CVL, citadas de forma genérica y la necesidad de su existencia en el trabajo en equipo, 2) los docentes apuntan al ambiente

como un aspecto que favorece la calidad de vida en el trabajo, tomando el equilibrio entre la exigencia y la demanda de tareas, 3) los enfermeros docentes reconocen el gusto por el trabajo realizado, a tal punto de ocupar tiempo personal para desarrollar sus funciones de modo consciente, esto es, que ellos son obsesivos en el trabajo, lo cual, conforme al análisis, es una característica de la profesión, 4) la calidad de vida en el trabajo es percibida como buena, incluso con la presencia de estrés y un propicio ambiente laboral, 5) los docentes refieren que es la empresa quien debe partir con la implementación de estrategias, estableciéndose la necesidad como prioritaria desde los lineamientos institucionales, asimismo, debe ser colectivo, con la responsabilidad como grupo de trabajo de mejorar el ambiente laboral, promoviendo un trabajo en equipo, respetando los límites de los otros y las cargas de trabajo de cada uno, así como también, enseñando a los estudiantes para mejorar la CVL y 6) los trabajadores mencionan que cada persona tiene la responsabilidad en mejorar su CV, es decir, cada persona es responsable de poner límites, manteniendo el equilibrio con el trabajo, conforme con la realidad individual de cada uno.

Madraswale & Velmurugan (2023) e su artículo de investigación titulado “UN ESTUDIO SOBRE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE PROFESIONALES DEL SOFTWARE EN CIUDAD DE BENGALURÚ” tuvo por objetivo comprender la percepción de los empleados sobre la calidad de vida laboral en su lugar de trabajo, ejecutando un estudio de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental transversal, reunió los datos requeridos de una muestra de 374 empleados de TI a quienes los autores aplicaron una encuesta con su respectivo cuestionario de QWL que abarcó temas relacionados al perfil personal y calidad de vida laboral como ingreso mensual, experiencia en la organización, horas laborales y horario de trabajo, evidenciando en los resultados las siguientes estimaciones: 1) las empleadas tienen una alta percepción de la QWL mientras que los empleados tienen una baja percepción de la QWL, 2) los empleados con calificación de posgrado tienen una alta percepción de la QWL y aquellos con calificación profesional tienen una baja percepción de la QWL, 3) los empleados perciben una remuneración justa de acuerdo a su experiencia dentro del campo en que se han y siguen desarrollando obteniendo un porcentaje adecuado respecto a este inciso, 4) los empleados cuyo tiempo de trabajo oscila hasta 8 horas tienen una percepción de QWL alta y aquellos cuyo tiempo de trabajo oscila por encima de 8 horas tienen una percepción baja de QWL, 5) los profesionales masculinos de TI tienen una baja percepción de la QWL, 6) los empleados de familias nucleares perciben un bajo nivel de calidad de vida.

1.2. Bases teóricas

En esta sección se describen los argumentos más ideales, citando a diversos autores que expresan sus conceptos a través de la experiencia, validando los criterios propios del autor del presente proyecto de investigación y que permiten sea comprensible cómo funciona la calidad de vida en el trabajo y el impacto que genera en los trabajadores de una empresa.

Fundamentos generales de la calidad

Cuando se habla de “Calidad” no solo se expresa el después (el resultado final de su conformación), sino también el antes, la manera en la que tuvo que forjarse para entregar lo mejor de ella reflejada ante la sociedad interna que la visualiza y el mundo en el que se encuentra existente.

La calidad no nace ni se hace por sí sola, desde siempre y hasta el día de hoy el ser humano la ha ideado desde sus propios conceptos en los que se pueden apreciar diversos modos de percibirla, en términos de productos y/o servicios (educación, salud, alimentación, vestimenta, trabajo), momentos compartidos o valores y principios como la empatía, bondad, fidelidad, compromiso, responsabilidad, comunicación entre otros, estos que se han venido validando, más que una manera de acoplarse al cambio constante de este universo al que se le llama mundo, se adoptaron como principios legalmente aceptados por la raza humana.

Cantú (2022) en la tercera edición de su libro titulado “Desarrollo de una cultura de calidad” presenta la calidad desde diferentes puntos de vista que se han venido desarrollando en virtud de adaptar el cambio hacia la obtención de un panorama más amigable con el entorno. De acuerdo a las consideraciones por las cuales surgieron estas teorías que emergieron de sus exponentes destacan los siguientes postulados:

- Edwards W. Deming: la calidad es la base de una economía sana.
- Joseph M. Juran: la calidad es el resultado de planear (identificar clientes, sus necesidades y convertirlas en una realidad visual y satisfactoria), controlar y mejorar (corregir) los procesos de entrada-salida en la empresa.
- Kaoru Ishikawa: En cualquier industria, controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer.
- Shigeo Shingo: La calidad mejora cuando se detectan a tiempo los errores.

Todas las percepciones que en su momento se volvieron tendencia y que ahora se siguen manteniendo en gran medida a nivel mundial, indican la importancia que genera ser poseedor de la calidad y no tan solo cuenta tenerla, también requiere de monitoreo o supervisión constante que permita identificar defectos y errores al instante, evitando afectar la imagen de la empresa y los puestos de trabajo de los agentes que cometieron infracciones ante la pérdida gradual o total de la calidad en el proceso o producto a entregar al mercado, es decir, la calidad salva o condena al infractor al fracaso.

No todo propósito en la vida de las personas es estático y difícilmente puede mantenerse, las situaciones hacen que se terminen tomando decisiones objetivas o subjetivas para llegar a la meta o no perjudicar el presente de sí mismos (procurar por el bienestar propio), esto es a lo que se le denomina “el quiebre de la calidad”, factor por el cual, a medida que ha pasado el tiempo, se puede evidenciar la caída de muchas relaciones laborales o personales que no están preparadas para afrontar los cambios que sin precedentes obligan a despojarse de la dependencia emocional que crearon en este transcurso periódico, en el que convivieron conectadas con seres u objetos considerados de valor para quienes así los familiarizaron en las actividades inherentes a su necesidad de tenerlos consigo.

Las decisiones cambian y seguirán cambiando, afectando de alguna manera la calidad en todos los sentidos, las personas que no están preparadas para recibir el impacto que conlleva la reducción de este elemento será desalentador, provocará desastres o marcas que sean complicadas superar en principio, pero todo tarde o temprano empieza desde cero, una nueva historia para corregir los errores que marcaron el pasado y que son la fuente que desafían al presente a permanecer atentos en no volver a caer y hacer creer que la calidad pierde valor,

cuando no es la calidad que pierde valor por sí sola, son las personas con sus acciones que hacen que se refleje negativamente ante los demás y pierda credibilidad para las futuras generaciones (cultura impositiva).

La cultura es una forma de identificarse con el entorno, evidenciando costumbres, creencias, hábitos que son parte del diario vivir y límites como las regulaciones políticas que se imponen como precaución de lo malo o aprobación de lo bueno (alternativas de selección personal que implican una causa por el efecto que lleguen a generar en algo o alguien sin medir el impacto antes de promover la acción).

Uno de los casos que más llama la atención en las empresas tiene que ver con la gran cantidad de desperdicios resultantes de las operaciones productivas, principalmente que generan los trabajadores del área, factor que llama la atención de los superiores y expresa la falta de profesionalismo que tienen con los recursos que se ponen a su disposición para ser utilizados responsablemente, conllevando a ser perseguidos y minimizados verbalmente por cometer errores. En este punto es cuando la cultura de calidad pierde sentido, la iniciativa para mejorar es nula o negativa, poniendo de manifiesta la incapacidad del superior en orientar al equipo a ser más responsables con el uso de los recursos, es decir, “un buen líder no es el que constantemente se queja de los errores, un buen líder trata de despertar la conciencia de su equipo para no volver a equivocarse, mejorando o eliminando las acciones que no agregan valor”. (UNADM, 2020)

La UNADM (Universidad Abierta y a Distancia de México) (2020) valida la cultura como la “renovación total de la mentalidad de las personas”. Este contexto implica que, las personas están sometidas a aceptar los grandes o pequeños cambios a los que de alguna manera no estaban acostumbrados, debiendo estudiarlos, conciliar con ellos y adoptarlos, así como desarrollaron la capacidad de adaptar las costumbres por las cuales ya disponen de una identidad sólida.

Fundamentos de la calidad en el ámbito empresarial

Las empresas practican diversos tipos de culturas que se alinean a la misión, visión, objetivos estratégicos y valores constituyentes, estas que se ven influidas a cambiar o transformar en un periodo determinado de tiempo a causa de las tendencias de la nación u originadas en el exterior, o por la evidencia que dejan las debilidades expuestas en el entorno laboral interno.

La empresa Infoautónomos (2023) menciona que “hablar de calidad es hablar de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o, dicho de otra forma, la calidad equivale al grado en que se cubren las necesidades del cliente”, asumiendo la responsabilidad de receptar, evaluar, planear y poner en marcha los requerimientos del mercado y/o sociedad para tener mayor entrada en cada lugar que se intenta llegar para quedarse.

En cuanto a la definición propuesta por Borrás (2023) “La calidad es un aspecto clave para el éxito de cualquier empresa. Ofrecer productos y servicios de alta calidad permite a las empresas destacar entre la competencia, mejorar la satisfacción de los clientes y aumentar sus beneficios”, tres elementos que van a llevar a

la empresa al siguiente nivel por haber comprendido claramente el significado que tiene la voz del cliente y sus exigencias para ganar terreno.

Desde otra perspectiva, la calidad no se determina por sí misma, es decir, su excelencia se mide a través de indicadores que se establecen como fuente de información para la toma de decisiones futuras, como lo asegura Zambelli (2023) “ofrecen la posibilidad de tener una visión rápida y sencilla del nivel de calidad del producto y servicio, permitiendo a su vez, la creación de un historial para el análisis del rendimiento, tanto interno como externo a la empresa”. Estos indicadores que menciona el autor se clasifican según la:

- Importancia y potencial de uso (entrega final de productos y servicios).
- Confiabilidad con los procesos y equipos utilizados.
- Validez, en cuanto a tiempo y durabilidad.

Cuando los indicadores obtienen las expectativas deseadas por la empresa, los beneficios llegan como recompensa del buen trabajo que se ha realizado, caso contrario, si los indicadores arrojan bajos niveles de calidad la organización debe aplicar correcciones ante los defectos que se hayan detectado como lo plantea la UNADM considerando que “un cambio organizacional orientado hacia la calidad privilegiará aspectos como el compromiso con la visión, misión y objetivos estratégicos, estimulación de las conductas dirigidas al aprendizaje y capacitación continua, fomento del trabajo en equipo y liderazgo”, estos privilegios conforman lo que se denomina “cultura de calidad organizacional” y su aplicación promoverá la inclusión de un cultura mejorada y mejor vista ante la sociedad por las buenas prácticas efectuadas.

Fundamentos generales de la vida

La vida es un ciclo de oportunidad que toda persona tiene desde el momento en que se concibe en el vientre materno hasta el último instante en que permanece presente en este mundo a ser explorado, un recorrido de experiencias que marcan el antes y después de la imagen, la personalidad y el carácter de un apersona, asimilando situaciones adversas a las que pensaba que no sucederían jamás.

En relación de naturaleza, vida es todo lo que con el ser humano convive, flora y fauna, elementos que han permitido mantener vivas las especies en el planeta, cosechando los frutos que surgen de las plantas a su vez que recompensan a la tierra fértil con la forestación y sembrío de nuevas cosechas para sobrevivir.

Sanz (2022) valida lo anterior describiendo la vida bajo las siguientes reflexiones:

- Es incertidumbre: no sabes que te depara el futuro (el mañana es incierto).
- Es aceptación: no puedes controlar lo que está fuera de tu alcance.
- Una aventura: las emociones son el centro de atención en cada viaje con o sin previo aviso.
- Es un constante aprendizaje: aprendes de las experiencias con las que tienes la oportunidad de formar parte de ellas.

- Es lo que nosotros hacemos de ella: tú decides quién eliges ser, hacia donde quieres ir y llegar.

Vivir también es respirar, despertar cada mañana, sentirse amado, compartir amor, tener una misión en este mundo, ser luz entre tanta oscuridad, sentirse realizado habiendo llegado a la edad en donde nada quede corto y todo lo que se proyectó en su momento se haya manifestado como parte de la realidad soñada, como un sueño que fue posible, sin arrepentirse de nada, porque cada experiencia por más mala o buena que haya sido sirvió de aprendizaje que adhiere valor a la sabiduría y alimenta la mente de conocimiento.

Rodríguez (2022) añade que para salir del laberinto que atraviesa la humanidad no se debe perder el reconocimiento del pensamiento ancestral que se sustenta en la convivencia armónica del ser humano con la naturaleza, con el entorno y con sus propios congéneres para tener una vida plena a lo largo del tiempo.

Fundamentos generales del trabajo

El trabajo es la fuente esencial de la felicidad o fuente primordial para cubrir parte de las necesidades, deseos o vanidades en relación al puesto en el que el individuo está ejerciendo su profesión. En efecto no todo trabajo es ejercido por vocación, pasión o amor, y no todo amor, pasión o vocación es expresada como resultado de satisfacción en el trabajo.

Escat (2023) conceptualiza al trabajo como la “constitución de una serie de actividades que se realizan con un objetivo, ya sea solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender a las necesidades humanas, y que no generan una retribución económica”. Esta definición difiere con lo que alega lo siguiente: “actividad remunerada en la que se realiza un esfuerzo intelectual, físico o ambos con el objetivo de crear algo que sea útil para la sociedad” (JOBATUS, 2023).

Se aclara que cada definición tiene un significado válido, haciendo referencia a que no todo trabajo regido bajo una actividad determinada recibe remuneración como es el caso de cuidar a tus propios hijos, alimentar a tu mascota y sacarla a pasear de vez en cuando, salir con amigos a caminar a la playa, entre otros, como si se obtiene remuneración cuando de por medio existe una relación contractual entre una empresa y una persona que ofrece sus servicios en oportunidad de convertirse en empleador para satisfacer sus necesidades personales y las de su familia, realizando funciones de operario, obrero, electricista, gerente de cualquier área de la organización, entre otras especialidades con las que el individuo se haya profesionalizado.

Aunque, para que un trabajador acepte firmar el contrato que llevará a transformar o destruir su vida, primero debe analizar las condiciones que este le ofrece ratificando o reconsiderando si es o no adecuada según los ideales que este tiene respecto a la empresa. Por lo tanto, las condiciones cumplen un rol tan importante en la organización, relacionadas con el bienestar de los empleados, con la seguridad y con su salud que se manifiestan positivamente en congruencia a los resultados obtenidos por Personio (2022):

- Favorece las relaciones profesionales, genera un entorno laboral positivo y mejora el clima laboral.

- Reduce el absentismo laboral y las bajas por enfermedad.
- Reduce la insatisfacción laboral.
- Afecta positivamente en la retención y gestión del talento de la empresa.
- Contribuye a la motivación laboral.
- Garantiza que la empresa estará preparada en caso de tener una inspección de trabajo, ya que se cumple con la normativa vigente en cuanto a condiciones laborales.

Por tanto, se determina al trabajo como la herramienta que ayuda a alcanzar las metas, ya sean profesionales o personales, cumplir objetivos, a desarrollar habilidades que permitan tener éxito, así como a mejorar la vida que ahora se tiene, pero “el trabajo también puede ser una fuente de estrés y presión, ya que muchas veces nos sentimos abrumados por la cantidad de trabajo que tenemos que realizar. Por esta razón, es importante encontrar un buen equilibrio entre el trabajo y el descanso”. (JOBATUS, 2023)

Fundamentos generales de la calidad de vida

Schalock & Verdugo (2007) en su modelo definen a la calidad de vida de un individuo como “un estado deseado de bienestar personal influenciado por factores personales y ambientales”. Las dimensiones que promulga el autor se categorizan en:

- Bienestar emocional.
- Relaciones interpersonales.
- Relaciones Sociales.
- Bienestar material.
- Desarrollo personal.
- Bienestar físico.
- Autodeterminación.
- Inclusión social.
- Derechos.

Las emociones juegan un papel determinante en cómo el ser humano ejerce su acción sobre el entorno, estas que a su vez determinan cómo inician y desarrollan las relaciones interpersonales y sociales, en el que el individuo considere que tiene un lugar dentro de ese círculo con el que puede contar cuando necesite ayuda, hacer que se respeten sus derechos humanos y laborales así como procurar que se mantenga seguro y libre de cualquier situación que atente contra su bienestar físico o emocional.

Otro de los aspectos que determinan la calidad de vida de las personas es “el resultado de una interacción continua entre los factores económicos, sociales, las necesidades individuales, libertad emocional, entornos ecológicos, condiciones de salud-enfermedad, ya sea en forma individual y social” (Euroinnova, 2023). Todos estos aspectos varían de acuerdo con el contexto del país donde se encuentren las personas que gozan o no de la calidad de vida en comparación al resto.

Fundamentos de la calidad de vida laboral

La CVL comprende los “procesos dinámicos y continuos que aumentan la libertad de los empleados para mejorar la eficacia organizacional y el bienestar en el lugar de trabajo, incrementando la productividad a través de acciones planificadas de cambio organizacional” (Cerem, 2023). Esto puede lograrse “si la persona cree en lo que hace, siente que puede evolucionar en su carrera, contribuir al crecimiento del negocio y mejorar su vida personal con los frutos de aquel trabajo” como un incentivo inspirado para superarse a sí mismo y conseguir sus mayores deseos. (Hotmart, 2023)

Son muchas las personas que hoy en día no han tenido la oportunidad de gozar de privilegios, uno de los principales es “ser tratados con humanidad”, en otras palabras, recibir un trato adecuado en el que se eviten expresiones que desanimen al empleado o trabajador, bajen la guardia en el trabajo, se enfermen emocional y físicamente, a tal punto de no soportar el desinterés que proyectan los demás con sus indiferencias.

Cuando existe bienestar en el trabajo, es probable que la persona que desarrolla sus actividades se mantenga feliz y contenta, aumentando su entusiasmo y motivando a los demás a no rendirse. La dirección de Talento Humano debe lograr la estabilidad de sus trabajadores y en primar su bienestar físico, mental y emocional, consiguiendo crear una cultura que endurezca el bienestar de los colaboradores, en la que prime la lealtad, el rendimiento y la motivación con las siguientes indicaciones propuestas por ORH “Observatorio de Recursos Humanos” (2022):

- Escuchar activamente a los trabajadores.
- Potenciar el talento.
- Otorgar autonomía y responsabilidades.
- Fomentar el aprendizaje continuo.
- Facilitar la creación de espacios de ocio y descanso.
- Fomentar hábitos de vida saludables.
- Respetar la ética y los valores.

Por otra parte, Cerem (2023) consolida que a los empleados se les debe “proporcionar reconocimiento laboral, mejor salud y un entorno de trabajo más estimulante, tiempo libre de calidad, dieta balanceada, enfoque en la actividad física, mayor creatividad y beneficios que mejoran el bienestar y la satisfacción” para promover el éxito de la organización en la obtención de las siguientes metas indispensables:

- Evolución y desarrollo de los trabajadores.
- Alta motivación.
- Mejora del desempeño laboral.
- Disminución del ausentismo.
- Disminución de las quejas.
- Aumento de la satisfacción laboral.

- Eficiencia en las organizaciones de mejoramiento laboral.

Hotmart (2023) aconseja a las organizaciones tomar las riendas de sus propias acciones para otorgar a sus compañeros de vida laboral limitada el acceso hacia un bienestar que está al alcance de todos si trabajan juntos por conseguirlo considerando:

- Trabajar en lo que te gusta.
- Conversar con otras personas del área laboral.
- Hacer las tareas en el tiempo indicado.
- Hacer lo que esté a tu alcance.
- Evitar la emisión o recepción de opiniones que desacrediten la imagen de otras personas.
- Separar el trabajo de la vida personal.
- Respetar a los demás.
- Cumplir con los plazos y horarios que determinan una actividad.
- Ser creativo.
- Tomar un tiempo para descansar.

Todas estas apreciaciones incidirán proporcionalmente en lo que denomina ORH (2022) “un clima laboral adecuado en el que los empleados tengan bienestar psicológico, influirá positivamente en la salud personal y en la productividad de la empresa”.

Además, Euroinnova (2023), discute el hecho de evaluar la CVL de los empleados en indicadores como:

- Estado de salud física y mental.
- Nivel de conocimiento y educación: acorde a las necesidades intelectuales y para desarrollar y alcanzar metas personales.
- Satisfacción personal: considera si se está satisfecho con los logros y posición actual.
- Relaciones sociales e interpersonales: depende de la relación con la familia, amigos, compañeros o con el entorno en donde viven.
- Entorno saludable y seguro: se centra en el medio ambiente y el lugar donde se vive y se convive.
- Situación económica: se fija según los ingresos y capital, tomando en cuenta si son suficientes para satisfacer las necesidades básicas de alimentación, vestuario, cuidado personal, recreación, vivienda, servicios públicos, estudio.

Los indicadores que evalúan la calidad de vida brindan información de la percepción que tienen los individuos de la gestión que tiene la empresa con ellos, datos que se utilizan para analizar y posterior a ello, formular mejoras (ajustes) en cada uno de los elementos examinados.

Jiménez & Triantafilo (2018) justifican en relación a lo anterior que “el mejor desempeño de las personas en la organización se obtiene en mejores condiciones o mayor calidad de vida laboral”.

Por lo tanto, las Naciones Unidas determina en el objetivo de desarrollo sostenible (ODS) 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico) que, las personas tienen el derecho de “conseguir un trabajo que sea productivo y proporcione unos ingresos dignos, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, así como mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social”.

Para que la calidad de vida en el trabajo sea consistente y verídica es fundamental que esté sujeta a estándares o normas de calidad que aseguren el bienestar del trabajador mientras se mantenga a su alcance. Entre las normas principales que regulan una vida segura y digna para los colaboradores en una empresa se encuentran:

- ISO 26000 (Responsabilidad social): proporciona orientación a las empresas sobre cómo actuar de una manera ética y transparente que contribuya a la salud y el bienestar de la sociedad (Stakeholders).
- ISO 45001 (Salud y seguridad en el trabajo): Fomenta la seguridad de los empleados, reduce los riesgos laborales y crea mejores condiciones de trabajo.

A partir de la ISO 26000 y 45001 se logra desempeñar eficientemente las demás normas debido a que, si la empresa espera resultados positivos debe proporcionar la estabilidad del personal en término de recursos y ambiente favorable para lograr las metas propuestas, creando una cultura en la que prime la responsabilidad y compromiso desde un punto de vista motivador.

Fundamentos generales de la satisfacción

La satisfacción implica los designios personales que resultan de llevar algo a cabo con éxito como lo menciona Sabater (2023) “es desear lograr algo y conseguirlo, cumpliendo todas y cada una de tus expectativas porque la persona satisfecha vibra, se enciende de alegría y bienestar porque se siente bien con lo logrado o con lo que le rodea”. La autora también hace un énfasis profundo en la psicología del ser humano ya que está inmersa en no siempre mantenerse satisfecho por haber alcanzado un logro lo que genera que se tenga que esforzar más, teniendo aspiraciones ilimitadas para seguirse desarrollando en el camino que su vida aventurará.

Existe una frase que dice “Nuestra meta en la vida no debería estar en ser felices”, sino en sentirnos satisfechos con nosotros mismos; con la vida que tenemos” que invita al mundo entero a no pretender que tener éxito en lo primero es motivo para parar y no dejar de intentar hacer algo nuevo que vaya sistematizando experiencias que harán que evolucione tu sabiduría, teniendo en cuenta que:

- El cerebro está programado para seguir desarrollando conductas de esfuerzo y mejora.
- El ser humano necesita de incentivos para seguir avanzando y mejorando.
- La insatisfacción favorece el desarrollo de nuestra especie.
- La importancia de la vida radica en sentirnos satisfechos e ir por más.
- Esa sombra de incomodidad es la que nos permitirá, en algún momento, alcanzar nuestra mejor versión (Sabater, 2023).

Hotmart (2023) descifra que para sentirse satisfecho o realizado humanamente es necesario encontrarle un sentido a la vida: “sentirte realizado a nivel personal y profesional a pesar de las adversidades puede dar mucho sentido a tu vida, lo importante es no ver la lucha como un fracaso, porque luchar es progresar, aprender, mejorar y crecer”.

Agregando a lo anterior, un aspecto fundamental que acompaña a la satisfacción personal es “el resultado de haber superado alguna dificultad o haber sido capaces de enfrentar nuestros miedos” (JOBATUS, 2023). No es fácil enfrentar los temores que acechan las oportunidades que provee la vida y las personas que nos rodean, llevando a pensar que no habrá cabida para el triunfo, pero es importante tomar valor y enfrentar lo que nos hace daño, minimiza nuestro protagonismo en este mundo, logrando vencer estos obstáculos para que la autoestima y confianza se fortalezcan.

Fundamentos de la satisfacción laboral

Cuando un trabajador sabe lo que hace, le echa muchas ganas a la actividad que desempeña, se esfuerza el doble, obtiene los resultados que había planeado conseguir y reconocido por sus compañeros o directivos de la empresa se sentirá “satisfecho, feliz y motivado”, al concluir el valor que genera en otros y la inspiración que rebosa interiormente al percibir que lo está haciendo bien y que su presencia en la empresa vale la pena.

SERO (2020) determina la satisfacción como el “resultado de las actitudes que poseen los empleados en relación con el trabajo y factores específicos tales como salarios, supervisión, constancia del empleo, condiciones de trabajo, ascenso, reconocimiento, las relaciones sociales en el empleo y la resolución de conflictos”.

Cobee (2023) en el estudio denominado “Factores de influencia para la satisfacción laboral” determina que “la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo hace referencia al nivel de complacencia que experimenta un empleado en su puesto de trabajo”, estando íntimamente ligada a factores como:

- El ambiente laboral.
- La capacidad de sentirse realizado con sus tareas.
- El equilibrio entre responsabilidad y retribución.
- La posibilidad de promoción y/o crecimiento profesional.
- La transparencia y justicia social en el seno empresarial.
- La sintonía con los valores de la corporación.
- La flexibilidad y posibilidad de conciliación.
- La estabilidad.
- Las condiciones físicas de trabajo.
- El reconocimiento.

Cuando uno de estos factores falla se empieza a formular la iniciativa de empezar un proceso diagnóstico para medir la satisfacción laboral con la finalidad de conocer el estado en que se encuentran los trabajadores de forma directa siguiendo los siguientes pasos que propone Bizneo (2019):

- Obtener ágilmente datos sobre la satisfacción laboral de los empleados mediante encuestas.
- Detectar problemas.
- Detectar necesidades de formación.
- Mejorar la toma de decisiones.
- Ayudar a los equipos a medir sus acciones.
- Desarrollar una cultura de opinión y de mejora.
- Reforzar los procesos necesarios.
- Valorar iniciativas y beneficios.
- Generar informes y crear planes de cambio.

El cambio para lograr combatir la insatisfacción generada en cualquier factor necesita de procesos que lo mejoren como un hecho que se haga realidad desde la disposición que tengan los directivos, líderes y empleados para comprometerse a cambiar este aspecto desmotivador del ánimo humano. Para que esto surta efecto es necesario según Gómez (2023):

- Reconocer el buen trabajo.
- Fomentar una comunicación abierta y honesta.
- Cuidar la salud de los empleados.
- Ofrecer oportunidades de aprendizaje.
- Brindar retroalimentación a los empleados.
- Promover relaciones de trabajo sólidas.

Laporta (2023) apoya la noción anterior certificando que “la inversión de tiempo y esfuerzo para hacer felices a los empleados de una organización se traduce a la generación de entornos más seguros, amistosos y motivadores que impulsa y potencia el crecimiento de todos”.

Fundamentos de la calidad de vida laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores

La calidad de vida en el trabajo es el modelo que todas las empresas desearían poseer, pero existe una brecha entre los conocimientos, habilidades y actitudes que tienen los empleadores o trabajadores en relación con la cultura que han traído consigo desde que tienen memoria. Para que una organización logre que sus trabajadores se sientan contentos de pertenecer al lugar en que se desempeñan, no es una tarea fácil pero tampoco imposible, solo es cuestión de mantenerse informado de las necesidades que estos tienen, ver la manera de solventarlas o resolverlas según el grado de emergencia que tengan y demostrar interés para que ellos sostengan la importancia que da la empresa a sus requerimientos, haciéndolos sentir que su opinión tiene valor y se refleje en la retribución comprometida con mayor eficiencia en la consecución de los objetivos que comprende su puesto y funciones. Por

lo tanto, las empresas que han visualizado transformaciones evolutivas de mejoras en relación con la calidad de vida laboral y satisfacción laboral se representan a continuación como base aplicativa en efecto de este proyecto profesional.

Casos prácticos: Modelos de evaluación de las variables de estudio

Calidad de vida laboral

Modelo 1: Percepción de la calidad de vida laboral de los empleados en las organizaciones de Venezuela.

La calidad de vida laboral representa la motivación que impulsa a un empleado a crear condiciones favorables para obrar en su trabajo a partir de las causas que provocan problemas que disminuyen el nivel de motivación por la falta de atención por parte de la empresa que influye en la satisfacción en el contexto laboral dentro de la organización para la cual presta sus servicios (Donawa, 2018).

El autor para medir la variable definió 6 dimensiones que le permitieron saber qué calidad de vida poseían los trabajadores de acuerdo con:

- Condiciones salariales.
- Condiciones individuales.
- Condiciones del medio ambiente de trabajo.
- Condiciones Constitucionales en la organización.
- Condiciones del trabajo y la organización.
- Condiciones de Trabajo y espacio total de vida.
- Condiciones Sociales en la organización.

Impulsar la motivación de los empleados a través del mantenimiento de buenas condiciones laborales conducirán a la satisfacción de sus necesidades y por lo tanto dirigen el comportamiento hacia una actitud positiva para desempeñarse con mayor fuerza en la organización.

Modelo 2: Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social – España.

Objetivamente, la calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo. Por lo contrario, subjetivamente, la CVL referencia al conjunto de percepciones y experiencias laborales que, de manera individual y colectiva, originan realidades laborales características dentro de un mismo contexto organizacional (Segurado & Agulló, 2022).

Los autores para medir la variable definieron 4 dimensiones que le permitieron saber qué calidad de vida poseían los trabajadores de acuerdo con:

- Indicadores individuales.
- Medio ambiente de trabajo.
- Organización.
- Entorno sociolaboral.

Tener claridad de las actividades, funciones, responsabilidades, normas (entre otros aspectos importantes que constituyen los procesos organizativos de la organización) que se deben efectuar en la organización habitualmente, permite a los trabajadores tener confianza en lo que hacen y el motivo por el cual trabajan en el diario vivir laboral para obtener los beneficios esperados.

Modelo 3: Estrategia de mejora de la calidad de vida laboral para personas con discapacidad en Ambato.

La calidad de vida indica el nivel de crecimiento humano, donde la condición es igualitaria en todas las dimensiones y aspectos a la que tienen derecho los seres humanos con la finalidad de alcanzar sus metas y objetivos. Es decir, la condición en la que se mantengan a los individuos en la empresa les generará paz mental, laboral, personal y familiar, dado que los tres componentes van de la mano para mantener un equilibrio de la vida (Arandi, 2022).

El autor para medir la variable definió 4 dimensiones que le permitieron saber qué calidad de vida poseían los trabajadores de acuerdo con:

- Soporte Institucional.
- Seguridad en el Trabajo.
- Integración al puesto de trabajo.
- Bienestar Logrado.

Mantener un lugar agradable para que una persona se desarrolle en pro de sus competencias individuales, debe saber que se encontrará diversos estereotipos sociales con los que tendrá que lidiar aprendiendo y enseñando para lograr que exista crecimiento humano para todos en equilibrio de cada una de las vidas que conllevan.

Modelo 4: Calidad de vida laboral y satisfacción laboral en empresas de servicio en Bogotá.

Una empresa que se preocupa por mejorar las condiciones de trabajo no solo disminuye algunos riesgos, sino que también logra un incremento importante en el rendimiento de sus colaboradores, logrando la implementación de prácticas más seguras para favorecer la calidad de vida laboral de todos. Asimismo, si una organización incentiva a sus colaboradores logrará la consolidación de equipos de trabajo que se sientan a gusto en el desempeño de sus funciones (García, 2019).

El autor para medir la variable definió 3 dimensiones que le permitieron saber qué calidad de vida poseían los trabajadores de acuerdo con:

- Condiciones de trabajo.
- Condiciones del ambiente laboral.
- Concordancia entre la vida laboral, familiar y personal.

Promover el trabajo en equipo supone un esfuerzo en la participación voluntaria de los colaboradores de la organización para conformarlo, lo que supone el mejoramiento del rendimiento, desempeño de funciones y relaciones laborales si se consigue una consolidación consistente de los individuos por mantenerlo estabilizado a largo plazo.

Satisfacción laboral

Modelo 1: Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa – México.

La satisfacción laboral es un elemento que se mide con el propósito de conectar con la experiencia del personal en el ambiente laboral, determinando las causales que influyen en su manera de actuar (Abrajan, Contreras & Montoya, 2019).

El autor para medir la variable definió 7 dimensiones que le permitieron saber qué calidad de vida poseían los trabajadores de acuerdo con:

- Seguridad en el trabajo.
- Condiciones de trabajo.
- Relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Motivación.
- Clima organizacional.
- Grado de estrés.

Para que la empresa fidelice a su cliente interno, debe buscar la manera de estar a la vanguardia de las necesidades que este supone que se satisfagan a tiempo correspondiendo al cumplimiento de la demanda sugerida.

Modelo 2: Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador.

Para que el trabajador considere que está satisfecho en su entorno laboral va a involucrar una evaluación constante sobre su entorno que influye de manera directa en lo que piensa, siente, en su conducta y en su actitud,

todos estos elementos son en gran medida determinantes para el colaborador, puesto que su nivel de satisfacción va a depender de la calidad de trabajo que ejecuta (Quinto, Merchán, & Bastidas, 2023).

Los autores para medir la variable definieron 5 dimensiones que le permitieron saber qué calidad de vida poseían los trabajadores de acuerdo con:

- Supervisión.
- Ambiente físico de trabajo.
- Prestaciones.
- Satisfacción intrínseca del trabajo.
- Participación.

Evaluar periódicamente el entorno en el que se construyen las características que fortalecen al trabajador ayuda a la empresa a mostrar interés por hacerlos sentir que son parte importante e imprescindible de la organización en virtud del valor que poseen para hacer que funcione.

Modelo 3: La satisfacción laboral y el desempeño en los trabajadores en la municipalidad provincial de San Ignacio - Perú.

La satisfacción laboral contribuye a que el recurso humano se muestre feliz con su trabajo, por ello si las empresas quieren tener trabajadores eficientes y con buen desempeño, es de suma importancia que se preocupen por ellos y establezcan los medios necesarios para lograr la satisfacción de estos (Mulatillo & Nunura, 2022).

Los autores para medir la variable definieron 4 dimensiones que le permitieron saber qué calidad de vida poseían los trabajadores de acuerdo con:

- Significación de la tarea.
- Condiciones de trabajo.
- Reconocimiento personal y social.
- Beneficios económicos.

Proteger la felicidad y armonía de los trabajadores atendiendo sus preocupaciones a lo largo de su vida laboral, incrementará la eficiencia en el desempeño de las tareas competentes a su cargo.

Modelo 4: Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de trabajadores de la municipalidad distrital San Pedro de Chaulán - Perú.

Promover la implementación de políticas institucionales, valores y empatía en la organización genera satisfacción laboral en los trabajadores o funcionarios de una organización. Por lo tanto, la satisfacción laboral en

los trabajadores de una organización es importante, puesto que motiva, profesional o personalmente su estancia en la empresa durante el desempeño de sus funciones (García, 2022).

El autor para medir la variable definió 2 dimensiones que le permitieron saber qué calidad de vida poseían los trabajadores de acuerdo con:

- Factores higiénicos.
- Factores motivacionales.

Regir el comportamiento de la organización sustentada en políticas internas y valores corporativos, conlleva a generar un entorno que viabiliza a la protección de los derechos de todos en consecuencia de la forma en la que responden o actúan ante la responsabilidad que tienen por respetarlas y consagrarlas para aprovechar la calidad de vida como prioridad del bienestar físico y mental, mas no para aprovecharse de esta.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Diseño teórico

2.1.1. Formulación del problema general

¿La calidad de vida laboral influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?

2.1.1.1. Problemas específicos

- ¿El soporte institucional influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?
- ¿La seguridad en el trabajo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?
- ¿La integración al puesto de trabajo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?
- ¿El bienestar logrado influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?

2.1.2. Objeto y campo de acción

- El objeto de la investigación se sitúa en la empresa Propemar S.A. en el área operativa o de producción.
- El campo de acción de la investigación está compuesto por los factores que condicionan el comportamiento del personal operario para permanecer satisfecho en su lugar de trabajo.

2.1.3. Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de vida laboral sobre la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

2.1.3.1. Objetivos específicos

- Fundamentar con investigaciones nacionales e internacionales el contexto de la temática de investigación.
- Diseñar un cuestionario con los criterios fundamentales inherentes a la calidad de vida laboral y satisfacción laboral.
- Aplicar una encuesta para conocer la influencia que genera la calidad de vida en el trabajo sobre la satisfacción de los trabajadores operativos de la empresa Propemar S.A.
- Elaborar un plan de acción que aumente los niveles de satisfacción en los trabajadores operativos de la empresa Propemar S.A.

2.1.4. Hipótesis general

Hi: La calidad de vida laboral influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Ho: La calidad de vida laboral NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

2.1.4.1. Hipótesis específicas

- Hi: El soporte institucional influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Ho: El soporte institucional NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

- Hi: La seguridad en el trabajo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Ho: La seguridad en el trabajo NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

- Hi: La integración al puesto de trabajo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Ho: La integración al puesto de trabajo NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

- Hi: El bienestar logrado influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Ho: El bienestar logrado NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

2.1.5. Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores de gestión de la investigación

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
X Calidad de Vida Laboral	Conjunto de condiciones que la empresa considera necesarias ofrecer a sus colaboradores para mantener un ambiente confortable y productivo a mayor escala. (Arandi, 2022)	X1 Soporte Institucional.	Supervisión directiva.	¿La supervisión que realiza su jefe inmediato es adecuada?
			Interés directivo.	¿Su jefe inmediato se preocupa por mantener y proveer un entorno de calidad para el desempeño de sus actividades?
			Apoyo directivo.	¿Su jefe inmediato ha sido un apoyo para la resolución de problemas en su área de trabajo?
			Reconocimiento organizacional.	¿La empresa reconoce el esfuerzo que realiza para el alcance de los objetivos organizacionales?
			Libertad de expresión.	¿Siente que al momento de expresar sus opiniones, sugerencias o preocupaciones a su jefe inmediato o compañeros de trabajo son bien receptadas?
		X2 Seguridad en el Trabajo.	Seguridad social.	¿El seguro que le ofrece la empresa cubre sus necesidades?
			Capacitación.	¿La capacitación que recibe por parte de la organización le ha ayudado a fortalecer sus competencias individuales?

			Calidad de las herramientas para la realización de la actividad laboral.	¿Las herramientas con las que realiza su trabajo son adecuadas para llevar a cabo un producto de calidad?
		X3 Integración al puesto de trabajo.	Correspondencia entre el puesto asignado con la preparación del trabajador.	¿El puesto de trabajo que le ha sido asignado tiene relación con su preparación en el aprendizaje académico?
		X4 Bienestar Logrado.	Cubrimiento de necesidades personales.	¿La retribución salarial que recibe le permite satisfacer las necesidades o deseos en términos de alimentación, movilización y vestimenta?
Y Satisfacción Laboral	Estado emocional genérico contraído por un sinnúmero de perspectivas que responden positivamente de acuerdo con el cumplimiento o reconocimiento de una actividad, acción o valor que tiene el individuo dentro de la empresa que le genere bienestar. (Mulatillo & Nunura, 2022)	Y1 Significación de la tarea.	Esfuerzo.	¿Le complacen los resultados del esfuerzo que realiza en su trabajo?
			Realización.	¿Su trabajo hace que se sienta realizado/a como persona?
			Equidad.	¿Siente que el trabajo que realiza es equivalente a su manera de ser?
		Y2 Condiciones de trabajo.	Estructura.	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores?
			Iluminación y ventilación.	¿La iluminación y ventilación del ambiente laboral es adecuada para conciliar sus actividades?
			Materiales.	¿Dispone de los materiales necesarios para el buen desempeño de las labores diarias?
			Relación con las autoridades.	¿La relación que tiene con su jefe es armoniosa?
		Y3 Reconocimiento personal y social.	Valoración.	¿Su jefe y compañeros valoran el esfuerzo que pone de manifiesto en el trabajo?
			Trato con los jefes.	¿Recibe buen trato de parte de su jefe?
			Trato con los compañeros.	¿Compartir el trabajo con sus compañeros le resulta agradable?
			Reconocimiento propio.	¿Siente que realiza un buen trabajo en su institución?
		Y4 Beneficios económicos.	Remuneración.	¿La remuneración que recibe en el trabajo está acorde con la labor que desempeña?
			Incentivos.	¿Recibe incentivos de motivación y ascenso como producto del esfuerzo y buen rendimiento concedido a la empresa?

Elaborado por autor

Fuente: (Arandi, 2022) y (Mulatillo & Nunura, 2022)

2.2. Diseño metodológico

2.2.1. Enfoque

Cuantitativo: a través de la recolección de los de datos que se obtiene en respuesta a la encuesta por parte de los individuos (muestra de estudio), el investigador con el diagnóstico generado analiza, trata (mide y cuantifica) e interviene en los problemas que requieren de la generación de cambio en favor de devolver a los trabajadores el bienestar perdido con el paso del tiempo. Hernández, Fernández, & Baptista (2010) expresan que la recolección de datos “se fundamenta en la medición de las variables o conceptos contenidos en las hipótesis. Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica”, siempre y cuando estos fenómenos representen un sentido de realismo para observarse y referirse en la resultante medida.

2.2.2. Alcance

El alcance del presente proyecto de investigación de acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2020) es de carácter:

- **Descriptivo:** considera el estudio de fenómenos conocidos en el entorno empresarial y sus componentes, midiendo conceptos y definiendo variables que intervienen en el caso de la empresa escogida, en el que frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos, es decir, cómo es y se manifiesta determinado fenómeno, además de medir y evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (describir es medir) y;
- **Correlacional:** considera el estudio para relacionar dos o más variables a partir de la asociación de conceptos. Este tipo de estudio tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). Además, la investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo aunque parcial al saber que dos conceptos o variables están relacionadas se aporta cierta información explicativa.

2.2.3. Diseño

El diseño del presente proyecto de investigación es de tipo no experimental razón por la que se indica al investigador “lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de la(s) hipótesis formuladas en un contexto en particular” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Además, la categoría a la que pertenece el proyecto es transeccional o transversal que tiene énfasis en la recolección de datos en un único momento en la empresa Propemar S.A. en el año 2023.

2.2.4. Población y Muestra

- **Población:** está constituida por la cantidad de 34 trabajadores de la cuadrilla matutina, con perfil de operario en el área de producción o transformación de materia prima a producto terminado (mariscos) de la empresa Propemar S.A. en el presente año 2023.
- **Muestra:** a disposición del responsable que aportó con el permiso para efectuar la investigación de campo, determinó la colaboración de una muestra de 31 operarios del área de producción de la jornada matutina.

2.2.5. Técnica e Instrumento de medición y recolección de datos

Encuesta a través de un cuestionario estructurado: técnica utilizada para recolectar información mediante un cuestionario estructurado por 2 variables, 8 indicadores y 23 preguntas de comprobación que se proponen en el instrumento de medición para determinar la variabilidad y relación que tienen los factores que determinan el nivel de satisfacción de los trabajadores a partir de la calidad de vida que le otorga la empresa Propemar S.A. en el año 2023.

2.2.6. Herramienta de análisis y tratamiento de datos en estadística

SPSS [Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales)]: software que proporciona a los investigadores herramientas que permiten consultar datos y comprobar hipótesis de forma rápida, ejecutar procedimientos para aclarar las relaciones entre variables, identificar tendencias y realizar predicciones. Además, permite gestionar bases de datos para procesarlos de modo dinámico y realizar informes personalizados y atractivos sobre la investigación que se acaba de realizar (juntando textos, tablas, gráficos y resultados estadísticos) (Varela, 2019).

CAPITULO III DIAGNÓSTICO

Resultados de la encuesta-Estadística descriptiva

V1: Calidad de Vida Laboral

Tabla 2 Frecuencia de la variable X: Calidad de Vida Laboral

		X_Calidad_de_Vida_Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	5	16,1	16,1	16,1
	De acuerdo	16	51,6	51,6	67,7
	Totalmente de acuerdo	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

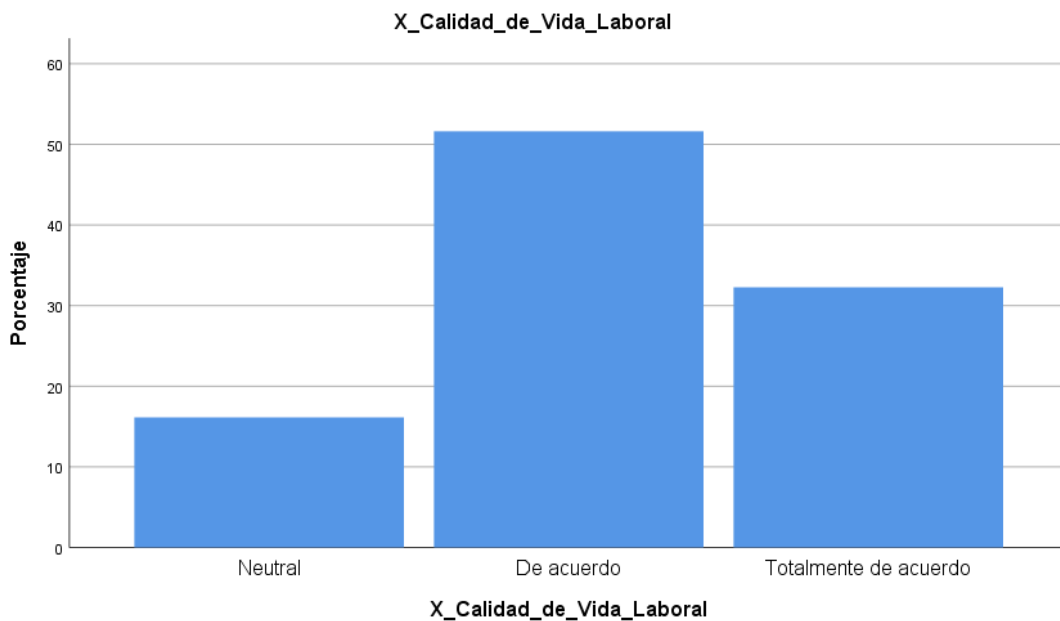


Ilustración 1 Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable X: Calidad de Vida Laboral

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 2 y figura 1 se puede apreciar que la variable “CVL” está presente en gran medida en la empresa, beneficio por el cual la gran mayoría de obreros del área productiva con el 51,6% y 32,3% respectivamente, manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, la organización demuestra interés por mantener un ambiente propicio para el desarrollo de sus actividades diarias, mientras el 16,1% no tiene idea, claridad del tema o su temor reverencial no les permite emitir un juicio positivo o negativo hacia la empresa para no perjudicarse a sí mismos o por el poco tiempo que tienen operando dentro de la institución se les hace difícil identificar aspectos que están asociados a la Calidad de Vida que a su entorno está asociado. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta gozan de una calidad de vida apropiada.

D1: Soporte Institucional

Tabla 3 Frecuencia de la dimensión X1: Soporte Institucional

		X1_Soporte_Institucional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	Neutral	4	12,9	12,9	19,4
	De acuerdo	15	48,4	48,4	67,7
	Totalmente de acuerdo	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

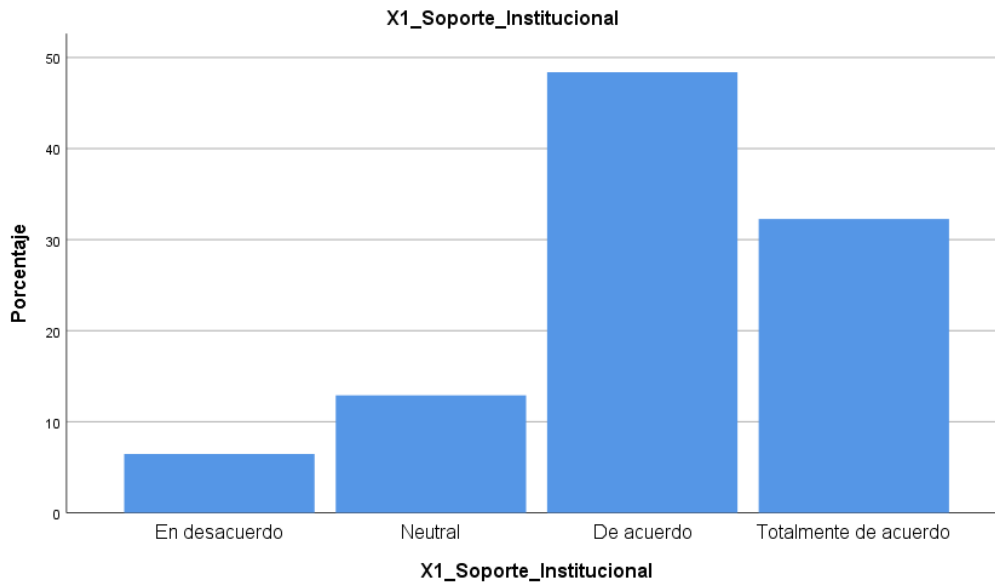


Ilustración 2 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X1: Soporte Institucional

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 3 y figura 2 se puede apreciar que la dimensión “Soporte Institucional” obtuvo un impacto positivo alto en respuesta de los obreros del área productiva de la empresa, percibiendo que, el 48,4% y 32,3% respectivamente, expresan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la supervisión que realiza el jefe o supervisor de área inmediato es adecuada, el mismo que se preocupa por mantener y proveer un entorno de calidad para el desempeño de sus actividades operativas, además de brindarles el apoyo incondicional para la resolución de problemas en el área de trabajo, asimismo, reconoce el esfuerzo que realiza para el alcance de los objetivos organizacionales y recepta las opiniones propuestas con seriedad y responsabilidad según sea el caso que acontece determinado caso. Por otra parte, el 12,9% de los trabajadores muestra indecisión a las consideraciones de esta dimensión, mientras que, el 6,5% están en desacuerdo con las consideraciones antes mencionadas, traducidas en supervisión inadecuada, ambiente tenso, omisión de reconocimiento personal y opiniones no bien recibidas, rechazadas o burladas por parte de los compañeros de trabajo. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta, sienten que el apoyo deseado es el que se refleja en las actitudes que el jefe tiene hacia sus colaboradores para hacer el trabajo más ameno y fructífero para todos.

D2: Seguridad en el trabajo

Tabla 4 Frecuencia de la dimensión X2: Seguridad en el trabajo

		X2_Seguridad_en_el_trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	5	16,1	16,1	16,1
	De acuerdo	17	54,8	54,8	71,0
	Totalmente de acuerdo	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

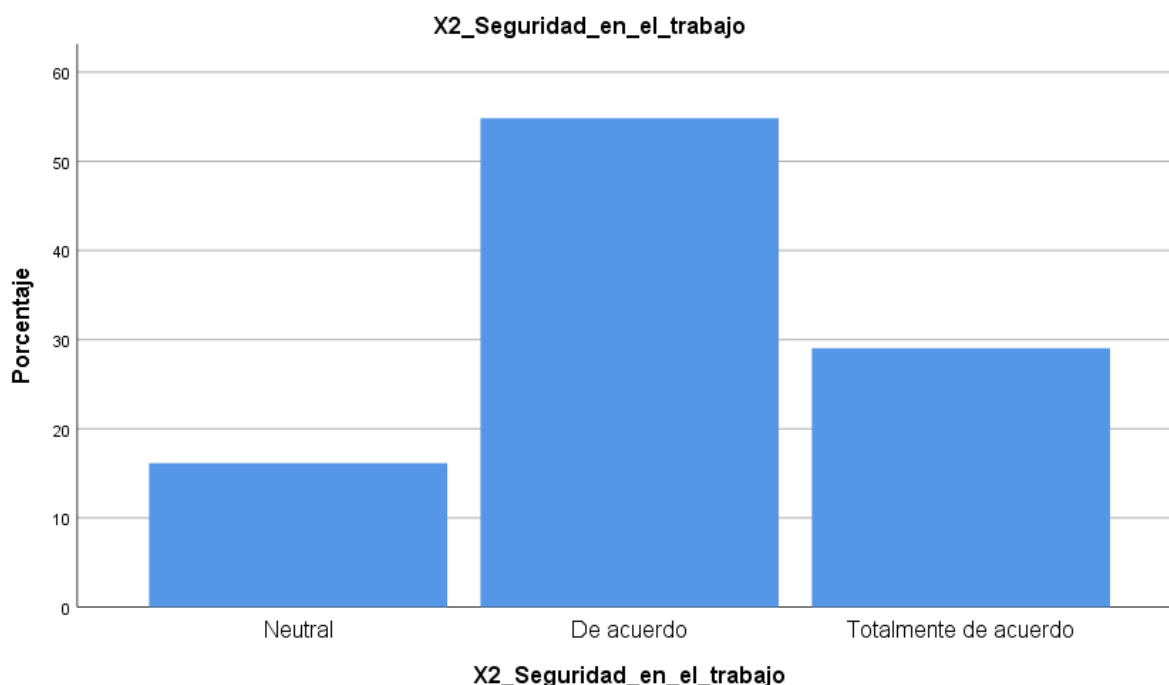


Ilustración 3 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X2: Seguridad en el trabajo

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 4 y figura 3 se puede apreciar que la dimensión “Seguridad en el trabajo” obtuvo un impacto positivo alto en respuesta de los obreros del área productiva de la empresa, percibiendo que, el 54,8% y el 29% respectivamente, demuestran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, el seguro que le ofrece la empresa cubre sus necesidades frente a posibles contingencias que se pueden presentar principalmente por emergencias como riesgo de muerte, supervivencia e incapacidad para realizar las labores internas, de igual manera, la capacitación que reciben por parte de la organización les ha ayudado a fortalecer sus competencias individuales en el desarrollo de sus actividades productivas. Por otra parte, el 16,1% muestra indecisión en respuesta al cuestionamiento de esta dimensión. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta, se sienten seguros con los medios que le brinda la organización para hacerle frente a su trabajo en el diario vivir.

D3: Integración al puesto de trabajo

Tabla 5 Frecuencia de la dimensión X3: Integración al puesto de trabajo

X3 Integración al puesto de trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,2	3,2
	En desacuerdo	2	6,5	9,7
	Neutral	1	3,2	12,9
	De acuerdo	16	51,6	64,5
	Totalmente de acuerdo	11	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0

Fuente: Encuesta.

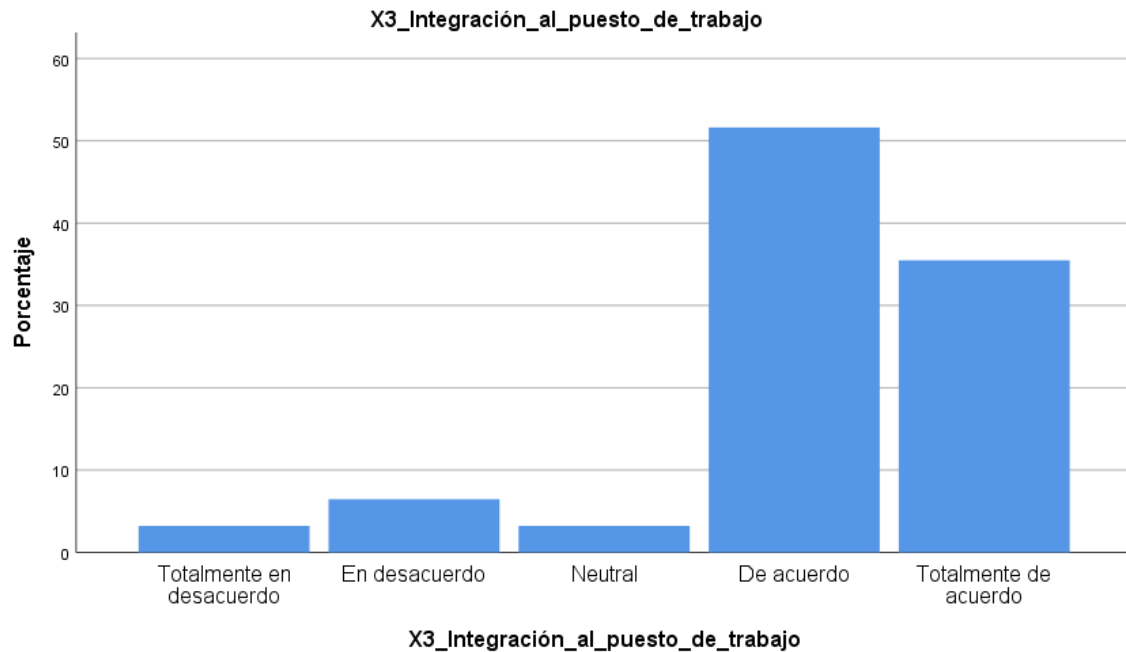


Ilustración 4 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X3: Integración al puesto de trabajo

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 5 y figura 4 se puede apreciar que la dimensión “Integración al puesto de trabajo” obtuvo un impacto positivo alto en respuesta de los obreros del área productiva de la empresa, percibiendo que, el 51,6% y 35,5% respectivamente, están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, el puesto de trabajo que se les ha sido asignado tiene relación con su preparación en el aprendizaje académico, es decir, que cada persona tiene las competencias para realizar el proceso de tratamiento de mariscos desde la entrada del producto que viene en su estado natural del mar, procesado a base de tecnología avanzada de transformación de la materia prima hacia la obtención del producto que será entregado a los diferentes distribuidores o clientes directos de la ciudad. Por otra parte, el 3,2% muestra indecisión en respuesta al cuestionamiento de esta dimensión, asimismo, el 6,5% y 3,2% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo por el hecho de que el puesto en el que ahora laboran no coincide con el aprendizaje o carrera estudiada. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta, abogan por la conexión positiva homogénea que contrae su puesto de trabajo con el aprendizaje académico que han adquirido en la academia.

D4: Bienestar logrado

Tabla 6 Frecuencia de la dimensión X4: Bienestar logrado

		X4_Bienestar_logrado			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	1	3,2	3,2	12,9
	Neutral	4	12,9	12,9	25,8
	De acuerdo	11	35,5	35,5	61,3
	Totalmente de acuerdo	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

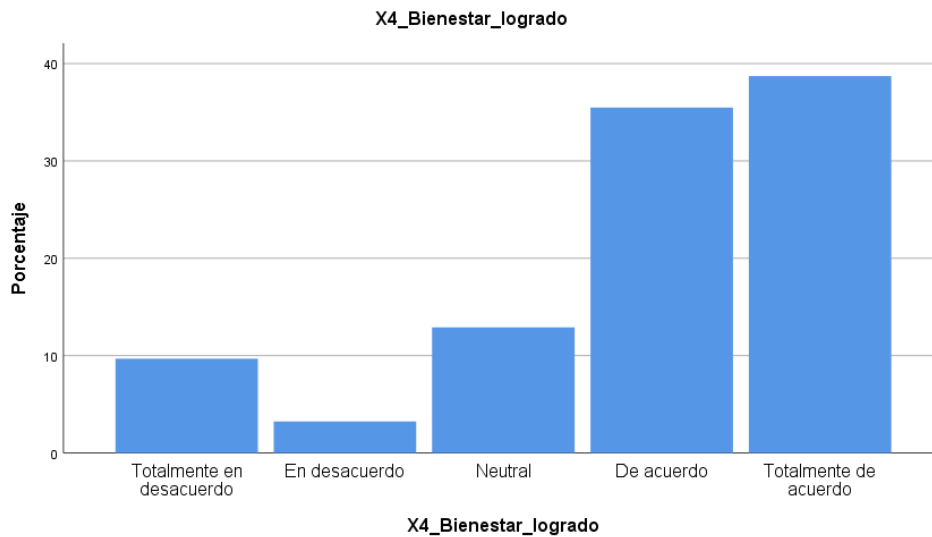


Ilustración 5 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión X4: Bienestar logrado

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 6 y figura 5 se puede apreciar que la dimensión “Bienestar logrado” obtuvo un impacto positivo alto en respuesta de los obreros del área productiva de la empresa, percibiendo que, el 35,5% y 38,7% respectivamente, están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, la retribución salarial o recompensa del personal por el trabajo realizado, le permite satisfacer las necesidades o deseos en términos de alimentación, movilización y vestimenta principalmente. Por otra parte, el 12,9% muestra indecisión en respuesta al cuestionamiento de esta dimensión, asimismo, el 3,2% y 9,7% mostró estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, motivo que radica en el tamaño de la familia por mantener, los costos de los alimentos suben a causa de la escasez lo que a su vez conlleva a la inflación económica, situaciones de crisis como la delincuencia que conllevan a generar gastos de movilización más altos por contratar los servicios de transportes privados como taxis donde las tarifas exceden el presupuesto salarial del personal, entre otros, que no permiten sustentar los gastos de las necesidades básicas humanas que se tienen que llevar a cabo para la supervivencia. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta, poseen bienestar en términos económicos que les permiten sustentar sus necesidades básicas.

V2: Satisfacción Laboral

Tabla 7 Frecuencia de la variable Y: Satisfacción Laboral

		Y_Satisfacción_Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	6,5	6,5	6,5
	De acuerdo	18	58,1	58,1	64,5
	Totalmente de acuerdo	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

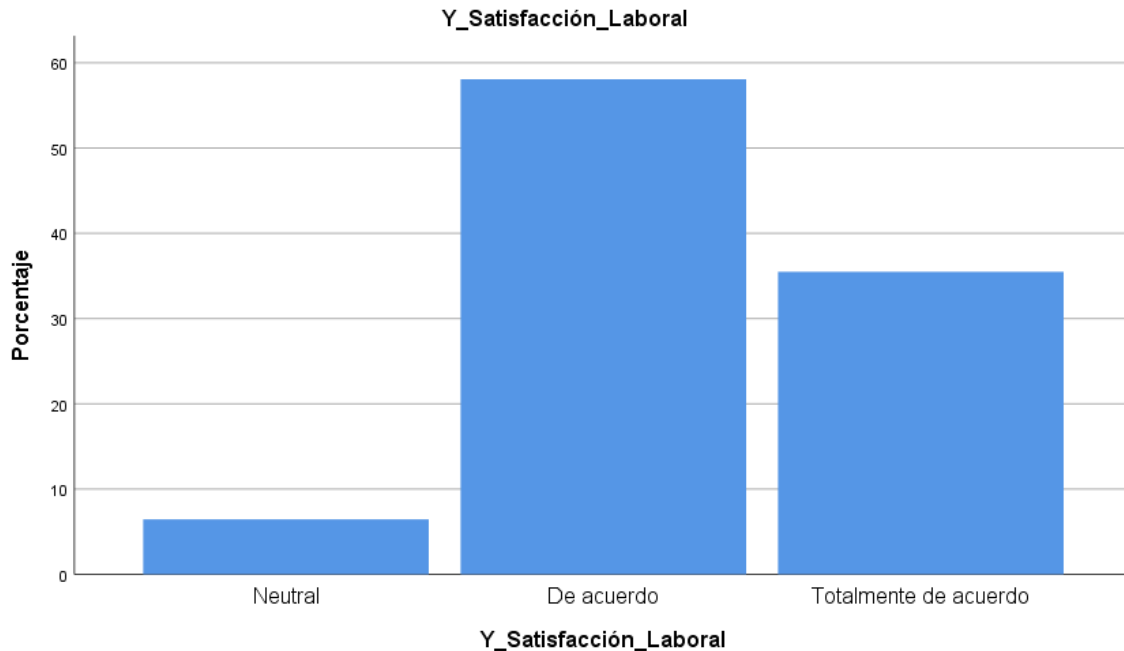


Ilustración 6 Gráfica de la tabla de frecuencia de la variable Y: Satisfacción Laboral

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 7 y figura 6 se puede apreciar que la variable “satisfacción laboral” cumple un rol significativo en la empresa, alineado al alcance de los deseos que son promovidos por el personal del área productiva, contemplando una aceptación del 35,5% y 58,1% de los obreros, manifestando estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que, la variable representa un aspecto clave de relevancia para guiar el comportamiento de los colaboradores hacia el bienestar de su estabilidad emocional, haciendo que sus opiniones o sugerencias cobren la importancia que se requiere, necesaria para hacer válidas sus necesidades laborales y hacerlos sentir que su palabra tiene valor y poder para el desarrollo organizacional y de su ser, mientras que la mayoría no tiene idea, claridad del tema, su temor reverencial no les permite emitir un juicio positivo o negativo hacia la empresa para no perjudicarse a sí mismos o por el poco tiempo que tienen operando dentro de la institución se les hace difícil identificar aspectos que están asociados a la Satisfacción Laboral que a su entorno está asociado. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta están satisfechos siendo parte del entorno empresarial al que pertenecen.

D1: Significación de la tarea

Tabla 8 Frecuencia de la dimensión Y1: Significación de la tarea

Y1_Significación_de_la_tarea		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	Neutral	7	22,6	41,9	29,0
	De acuerdo	13	41,9	41,9	71,0
	Totalmente de acuerdo	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

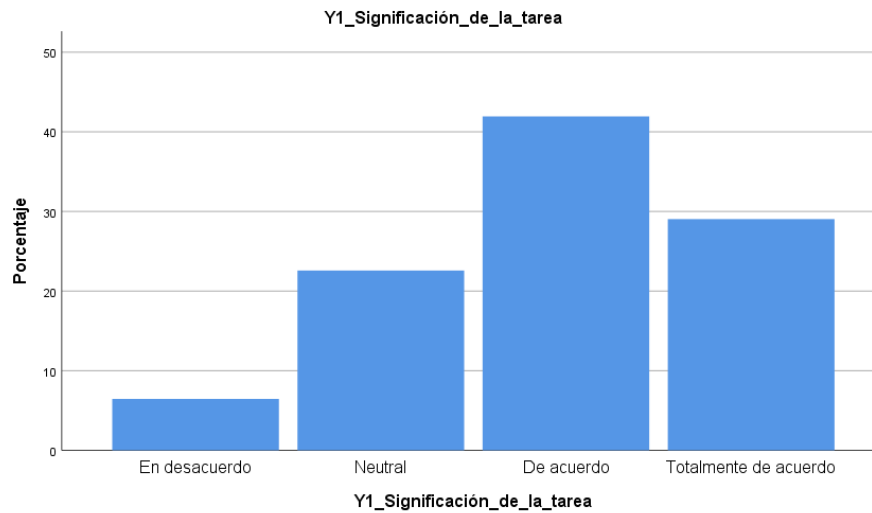


Ilustración 7 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Significación de la tarea

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 8 y figura 7 se puede apreciar que la dimensión “Significación de la tarea” obtuvo un impacto positivo alto en respuesta de los obreros del área productiva de la empresa, percibiendo que, el 41,9% y 29,0% respectivamente, expresan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, los resultados del esfuerzo que realizan en su trabajo son complacientes sintiéndose orgullosos de haber terminado con éxito cada actividad que a su cargo está sujeto, se sienten realizados como personas en su trabajo percibiendo el valor reconocido por los directivos y compañeros y sintiendo que el trabajo que realizan es equivalente a su manera de ser porque siempre son espontáneos reflejando en su trabajo la personalidad arrolladora que tienen ante los demás por mantener su clima interior vivo para repercutir proactivamente en el desempeño de sus funciones. Por otra parte, el 22,6% muestra indecisión en respuesta al cuestionamiento de esta dimensión, asimismo, el 6,5% está en desacuerdo, razón que cuestiona la insuficiencia que tiene el personal en el logro de resultados generando desmotivación y disgusto, su forma de ser se adapta a un estándar formal y rígido de llevar a cabo su trabajo con carácter de respeto y responsabilidad limitante para no cometer errores en contradicción de las emociones surjan del éxito temprano. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta, ponen de manifiesto la importancia de saber que el lugar en el que se desarrollan cada día es el idóneo para reforzar y seguir especializándose en lo que mejor saben hacer.

D2: Condiciones de trabajo

Tabla 9 Frecuencia de la dimensión Y2: Condiciones de trabajo

		Y2_Condiciones_de_trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	3	9,7	9,7	9,7
	De acuerdo	18	58,1	58,1	67,7
	Totalmente de acuerdo	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

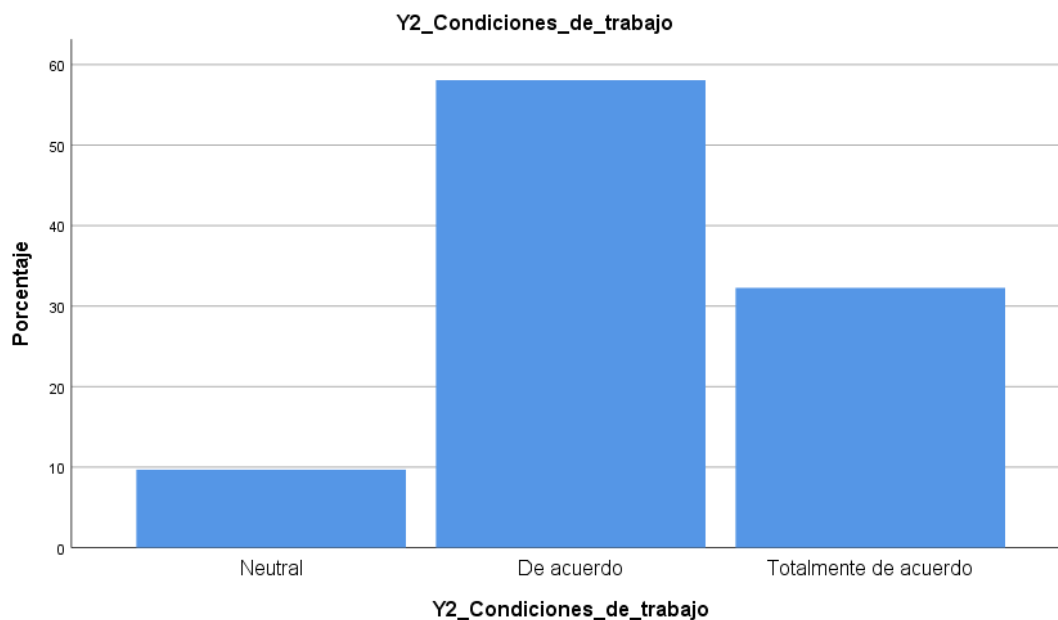


Ilustración 8 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Condiciones de trabajo

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 9 y figura 8 se puede apreciar que la dimensión “Condiciones de trabajo” obtuvo un impacto positivo alto en respuesta de los obreros del área productiva de la empresa, percibiendo que, el 58,1% y 32,3% respectivamente, manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, la distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores, la iluminación y ventilación del ambiente es adecuada para conciliar sus actividades, los materiales y herramientas para trabajar están siempre disponibles para el desempeño de las labores diarias y la relación jefe-trabajador es armoniosa lo que permite que exista un ambiente confortable para trabajar sin limitaciones que generen retrasos o tensiones en el logro de los objetivos organizacionales. Por otra parte, el 9,7% muestra indecisión en respuesta al cuestionamiento de esta dimensión. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta, consideran que las condiciones en las que están inmersos son adecuadas para el desarrollo de sus funciones laborales.

D3: Reconocimiento personal y social

Tabla 10 Frecuencia de la dimensión Y3: Reconocimiento personal y social

Y3 Reconocimiento personal y social					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	6,5	6,5	6,5
	De acuerdo	16	51,6	51,6	58,1
	Totalmente de acuerdo	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

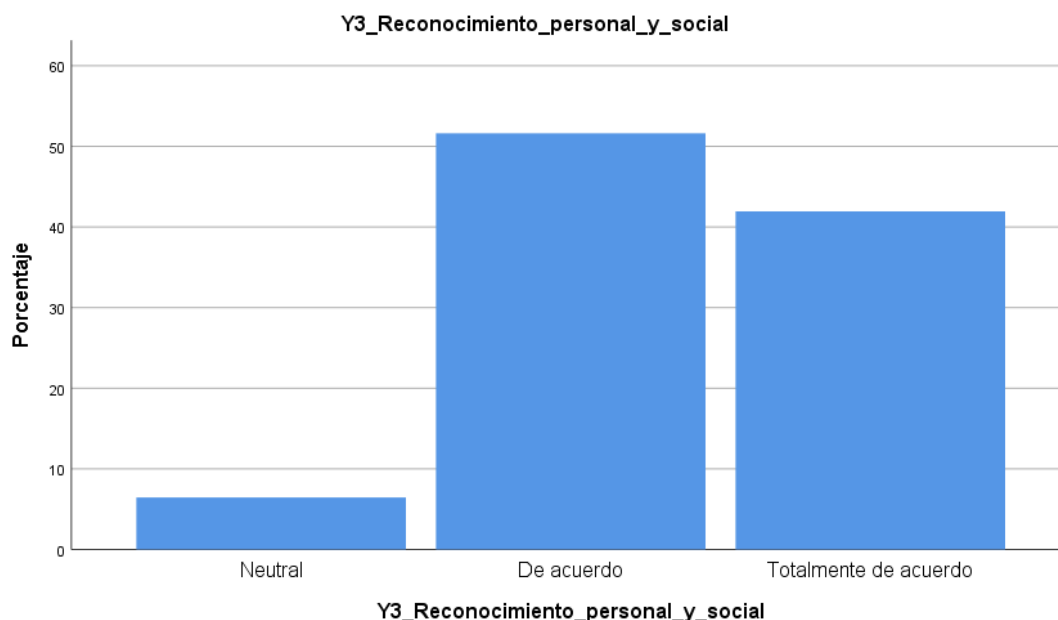


Ilustración 9 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Reconocimiento personal y social

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 10 y figura 9 se puede apreciar que la dimensión “Reconocimiento social y personal” obtuvo un impacto positivo alto en respuesta de los obreros del área productiva de la empresa, percibiendo que, el 51,6% y 41,95 respectivamente, exponen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, el esfuerzo que cada persona ejerce en su lugar de trabajo es valorado tanto por el jefe seccional como el de sus compañeros, reciben un buen trato de parte de jefe y les resulta agradable compartir el trabajo con sus compañeros porque comprenden que la unión hace el trabajo menos pesado y más llevadero cuando se tiene una mano amiga que impulse el valor corporativo del trabajo en equipo. Por otra parte, el 6,5% muestra indecisión en respuesta al cuestionamiento de esta dimensión. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta, son reconocidos como seres humanos que tienen el derecho a formar parte de un círculo social que promueva la libertad de expresión y decisión frente a las consideraciones que lo envuelvan o envuelva su trabajo, asumiendo los retos que son parte de su crecimiento como profesional en su sitio evolutivo constante.

D4: Beneficios económicos

Tabla 11 Frecuencia de la dimensión Y4: Beneficios económicos

		Y4_Beneficios_económicos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	6,5	6,5	6,5
	De acuerdo	16	51,6	51,6	58,1
	Totalmente de acuerdo	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

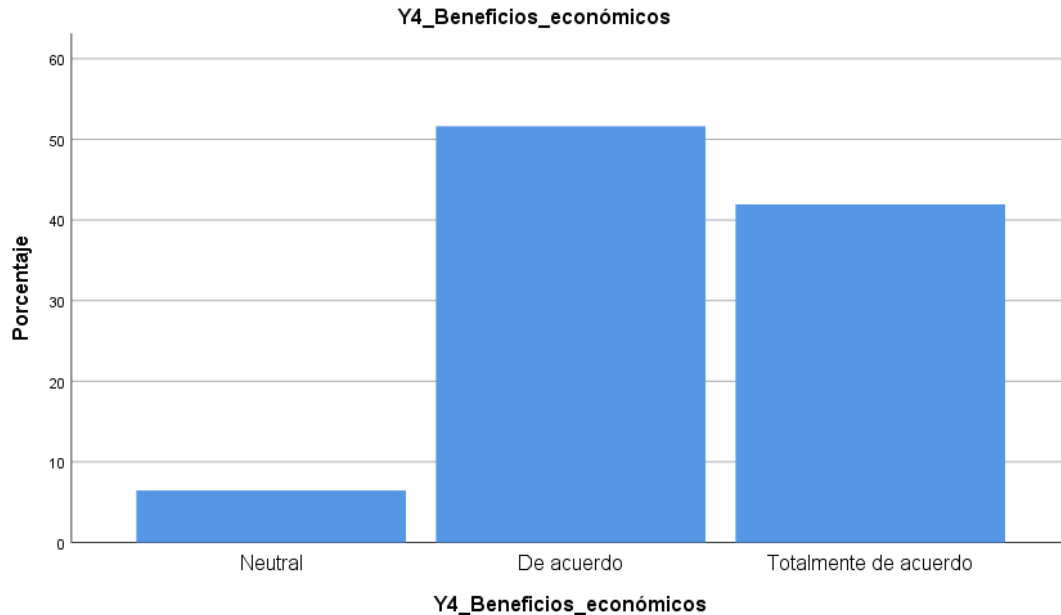


Ilustración 10 Gráfica de la tabla de frecuencia de la dimensión Y4: Beneficios económicos

Fuente: Encuesta.

Análisis

En los resultados de la tabla 11 y figura 10 se puede apreciar que la dimensión “Beneficios económicos” obtuvo un impacto positivo alto en respuesta de los obreros del área productiva de la empresa, percibiendo que, el 51,6% y 41,9% respectivamente, expresan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que, la remuneración que recibe en el trabajo se acomoda con la labor que desempeña de acuerdo a la profesión y el mérito que merece por haberse formado o no con el título que los vincula al área en la cual prestan sus servicios y reciben incentivos de motivación y ascenso como producto del esfuerzo y buen rendimiento concedido a la empresa. Por otra parte, el 6,5% muestra indecisión en respuesta al cuestionamiento de esta dimensión. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados que laboran en la empresa Propemar S.A. en la ciudad de Manta, son conscientes del trabajo que realizan y entregan a la empresa, sin crear discrepancias en sentido de querer más sin merecerlo, por lo que siempre aspiran a dar lo mejor de sí mismos cada día que transcurre su vida en este mundo para lograr que sus sueños se cumplan a través de la oportunidad laboral que ahora es parte del proyecto futuro que la compañía tiene para la satisfacción de su deseo personal.

Resumen de los resultados de las preguntas de investigación

Tabla 12 Resumen de los resultados de la encuesta

N°	Preguntas	Escala Likert									
		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		Sujetos	%	Sujetos	%	Sujetos	%	Sujetos	%	Sujetos	%
1	¿La supervisión que realiza su jefe inmediato es adecuada?	-	-	3	10	3	10	15	48	10	32
2	¿Su jefe inmediato se preocupa por mantener y proveer un entorno de calidad para el desempeño de sus actividades?	1	3	4	13	2	6	12	39	12	39
3	¿Su jefe inmediato ha sido un apoyo para la resolución de problemas en su área de trabajo?	1	3	3	10	1	3	15	48	11	35
4	¿La empresa reconoce el esfuerzo que realiza para el alcance de los objetivos organizacionales?	3	10	2	6	7	23	12	39	7	23
5	¿Siente que al momento de expresar sus opiniones, sugerencias o preocupaciones a su jefe inmediato o compañeros de trabajo son bien receptadas?	-	-	4	13	4	13	13	42	10	32
6	¿El seguro que le ofrece la empresa cubre sus necesidades?	1	3	1	3	4	13	18	58	7	23
7	¿La capacitación que recibe por parte de la organización le ha ayudado a fortalecer sus competencias individuales?	-	-	1	3	2	6	19	61	9	29
8	¿Las herramientas con las que realiza su trabajo son adecuadas para llevar a cabo un producto de calidad?	1	3	2	6	1	3	16	52	11	35
9	¿El puesto de trabajo que le ha sido asignado tiene relación con su preparación en el aprendizaje académico?	3	10	1	3	4	13	11	35	12	39
10	¿La retribución salarial que recibe le permite satisfacer las necesidades o deseos en términos de alimentación, movilización y vestimenta?	3	10	5	16	3	10	13	42	7	23
11	¿Le complacen los resultados del esfuerzo que realiza en su trabajo?	2	6	-	-	1	3	16	52	12	39
12	¿Su trabajo hace que se sienta realizado/a como persona?	2	6	3	10	3	10	13	42	10	32
13	¿Siente que el trabajo que realiza es equivalente a su manera de ser?	1	3	2	6	5	16	15	48	8	26
14	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores?	-	-	1	3	4	13	16	52	10	32
15	¿La iluminación y ventilación del ambiente laboral es adecuada para conciliar sus actividades?	-	-	2	6	2	6	17	55	10	32
16	¿Dispone de los materiales necesarios para el buen desempeño de las labores diarias?	-	-	1	3	3	10	18	58	9	29
17	¿La relación que tiene con su jefe es armoniosa?	-	-	-	-	3	10	16	52	12	39
18	¿Su jefe y compañeros valoran el esfuerzo que pone de manifiesto en el trabajo?	-	-	1	3	5	16	16	52	9	29
19	¿Recibe buen trato de parte de su jefe?	-	-	-	-	2	6	17	55	12	39
20	¿Compartir el trabajo con sus compañeros le resulta agradable?	1	3	-	-	4	13	14	45	12	39
21	¿Siente que realiza un buen trabajo en su institución?	-	-	-	-	1	3	15	48	15	48
22	¿La remuneración que recibe en el trabajo está acorde con la labor que desempeña?	1	3	2	6	3	10	15	48	10	32
23	¿Recibe incentivos de motivación y ascenso como producto del esfuerzo y buen rendimiento concedido a la empresa?	3	10	7	23	4	13	9	29	8	26

Elaborado por autor

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

- Hi: La calidad de vida laboral influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.
- Ho: La calidad de vida laboral NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Tabla 13 Coeficiente de correlación de X sobre Y

		Correlaciones		
			X_Calidad_de_ Vida_Laboral	Y_Satisfacción_ Laboral
Rho de Spearman	X_Calidad_de_ Vida_Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	31	31
	Y_Satisfacción_ Laboral	Coefficiente de correlación	,739**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
	N	31	31	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 muestra un nivel de correlación positiva alta de 0,739 entre las variables calidad de vida laboral y satisfacción laboral, justificada en los niveles de correlación de elementos (tabla 24 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman de (Martínez & Campos, 2015)), con un análisis de significación cuantificado en 0,000 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

- Hi: El soporte institucional influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.
- Ho: El soporte institucional NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Tabla 14 Coeficiente de correlación de X1 sobre Y

		Correlaciones		
			X1_Soporte_ Institucional	Y_Satisfacción_ Laboral
Rho de Spearman	X1_Soporte_ Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	31	31
	Y_Satisfacción_ Laboral	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
	N	31	31	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 13 muestra un nivel de correlación positiva moderada de 0,656 entre la dimensión soporte institucional y la variable satisfacción laboral, justificada en los niveles de correlación de elementos (tabla 24 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman de (Martínez & Campos, 2015)), con un análisis de significación cuantificado en 0,000 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

- Hi: La seguridad en el trabajo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.
- Ho: La seguridad en el trabajo NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Tabla 15 Coeficiente de correlación de X2 sobre Y

Correlaciones			X2_Seguridad_ en_el_trabajo	Y_Satisfacción_Laboral
Rho de Spearman	X2_Seguridad_ en_el_trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	31	31
	Y_Satisfacción_Laboral	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
		N	31	31

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 14 muestra un nivel de correlación positiva alta de 0,843 entre la dimensión seguridad en el trabajo y la variable satisfacción laboral, justificada en los niveles de correlación de elementos (tabla 24 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman de (Martínez & Campos, 2015)), con un análisis de significación cuantificado en 0,000 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

- Hi: La integración al puesto de trabajo influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.
- Ho: La integración al puesto de trabajo NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Tabla 16 Coeficiente de correlación de X3 sobre Y

Correlaciones			X3_Integración_al_puesto_de_ trabajo	Y_Satisfacción_Laboral
Rho de Spearman	X3_Integración_al_puesto_de_ trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,946**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	31	31
	Y_Satisfacción_Laboral	Coefficiente de correlación	,946**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
		N	31	31

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 15 muestra un nivel de correlación positiva muy alta de 0,946 entre la dimensión integración al puesto de trabajo y la variable satisfacción laboral, justificada en los niveles de correlación de elementos (tabla 24 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman de (Martínez & Campos, 2015)), con un análisis de significación cuantificado en 0,000 siendo menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

- Hi: El bienestar logrado influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

- Ho: El bienestar logrado NO influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Tabla 17 Coeficiente de correlación de X4 sobre Y

Correlaciones			X4_Bienestar _logrado	Y_Satisfacción _Laboral
Rho de Spearman	X4_Bienestar_ logrado	Coeficiente de correlación	1,000	,398*
		Sig. (bilateral)		0,027
	Y_Satisfacción _Laboral	N	31	31
		Coeficiente de correlación	,398*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,027	
		N	31	31

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 16 muestra un nivel de correlación positiva moderada de 0,398 entre la dimensión bienestar logrado y la variable satisfacción laboral justificada en los niveles de correlación de elementos (tabla 24 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman de (Martínez & Campos, 2015)), con un análisis de significación cuantificado en 0,027 siendo menor a 0,05 pero mayor a 0,01, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido es cierta, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula.

CAPITULO IV PROPUESTA

TÍTULO

Sistema de acciones para elevar los niveles de satisfacción de los trabajadores en la empresa.

Empresa: Propemar S.A.

Dirección: Km 8 ½ Vía Manta Montecristi, Ecuador.

Correo electrónico: info@propemar.com.ec

Teléfono: 0952318588

Dirigido a: Ing. Quimi Mora Cesar René.

Beneficiarios: Directivos, cargos medios, personal operativo y administrativo.

Objetivo general: Crear programas de capacitación a partir de los datos obtenidos de la evaluación realizada al interior de la empresa.

Objetivos específicos

1. Detectar de los problemas internos en la empresa.
2. Ordenar los problemas según el grado de prioridad en los que deben ser atendidos.
3. Descripción de las fortalezas que se conectaran con los problemas a convertir en solución.
4. Establecer las áreas de mejoras.
5. Desarrollar las acciones de mejora o tratamientos a los problemas detectados.
6. Planificar la programación de capacitaciones de acuerdo a la temática seleccionada.

Plan DODED

La propuesta titulada “Sistema de acciones para elevar los niveles de satisfacción de los trabajadores en la empresa” es un plan de acción que recurre al llamado interno de la empresa, teniendo como finalidad aislar cualquier tipo de desventaja que desacredite la importancia que tiene la voz del trabajador frente al poder de su autoridad competente para hacer aceptada y validada su palabra, además de hacerse presente en la participación con la organización en función de las decisiones que se tomen y de las relaciones que se originen entre las partes que interactúan en el espacio laboral (Jefe-Trabajador).

Nota: las siglas DODED en término general hacen referencia a un sistema de acciones que resuelven un problema particular, aplicando cada una de las actividades que se detallan en la ilustración siguiente y descritas como proceso para resolver el problema detectado.

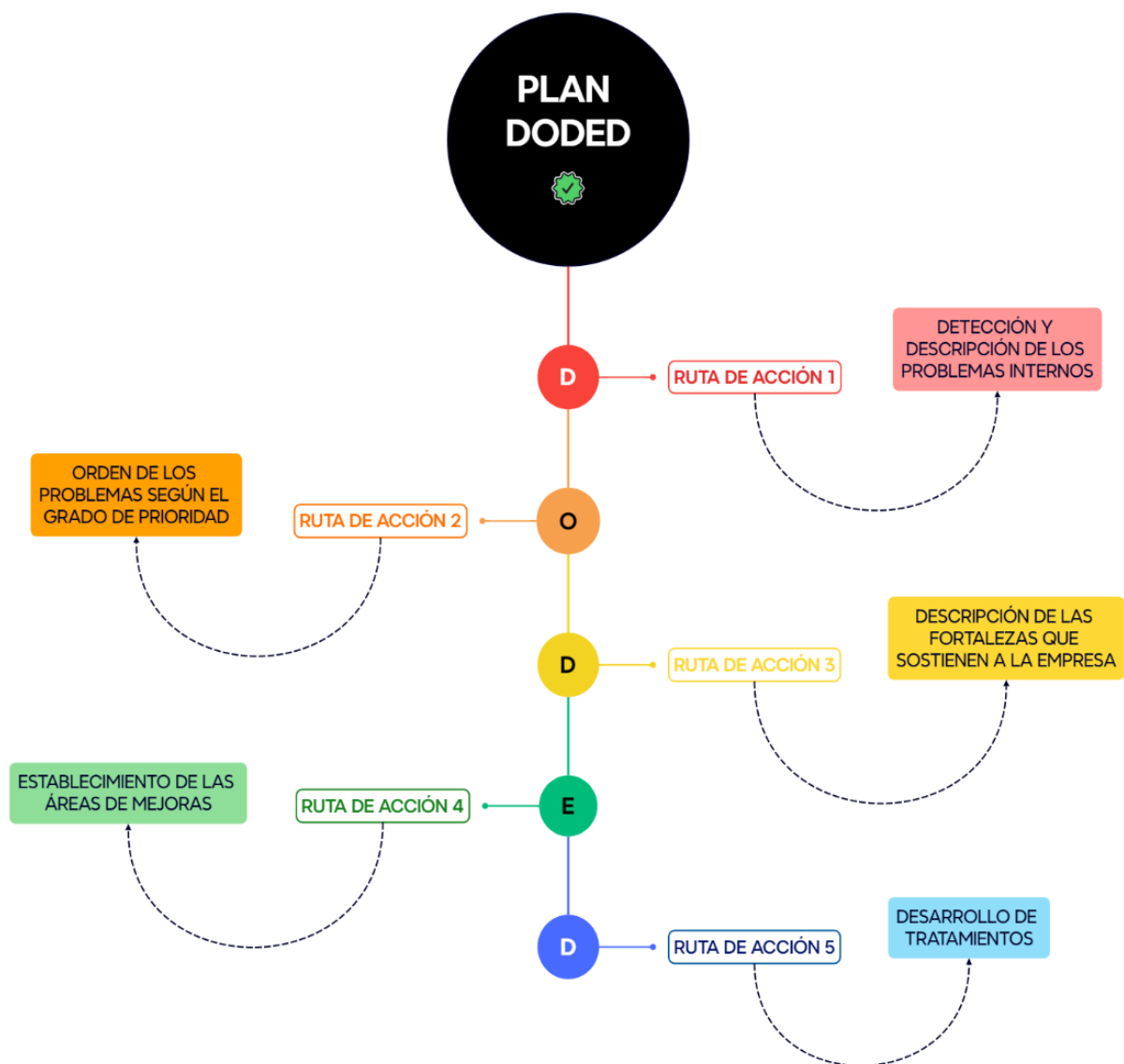


Ilustración 11 Plan DODED para la solución de problemas internos en la empresa Propemar S.A.

Elaborado por autor

Ruta de acción 1

Detección y descripción de los problemas internos en la empresa

Tareas

1. Definir las dimensiones e indicadores.
2. Formular preguntas.
3. Determinar opciones de respuesta.
4. Elaborar un cuestionario.
5. Evaluar la situación actual: Encuesta.
6. Analizar la base de datos proporcionada.

7. Detectar problemas.
8. Enlistar los problemas en una tabla describiendo: numeración, problema, personal implicado.

Tabla 18 Problemas internos detectados en la empresa Propemar S.A.

N°	PROBLEMAS INTERNOS	PERSONAL IMPLICADO
1	La preocupación que tiene el jefe inmediato en la proporción y mantención de un entorno digno para el desempeño de las actividades de los trabajadores es deficiente.	5
2	El trabajador considera que el trabajo en el que está no hace que se sienta realizado/a como persona.	5
3	El esfuerzo que realiza el trabajador para el alcance de los objetivos organizacionales no es reconocido por parte de la empresa.	5
4	El trabajador no recibe incentivos de motivación y ascenso por el esfuerzo y buen rendimiento concedido a la empresa.	10

Elaborado por autor

Ruta de acción 2

Ordenamiento de los problemas según el grado de prioridad en el que deben ser atendidos

Tareas

9. Transferir la tabla anterior a este apartado.
10. Analizar los problemas descritos.
11. Ordenar los problemas de acuerdo al que mayor número de personal implicado tenga y así sucesivamente agregando los consiguientes.
12. Modificar la identificación de la columna 3 de “personal implicado” por “grado de prioridad”.

Tabla 19 Orden de los problemas según su grado de prioridad para ser atendidos

N°	PROBLEMAS INTERNOS	GRADO DE PRIORIDAD
1	El trabajador no recibe incentivos de motivación y ascenso por el esfuerzo y buen rendimiento concedido a la empresa.	10
2	La preocupación que tiene el jefe inmediato en la proporción y mantención de un entorno digno para el desempeño de las actividades de los trabajadores es deficiente.	5
3	El esfuerzo que realiza el trabajador para el alcance de los objetivos organizacionales no es reconocido por parte de la empresa.	5
4	El trabajador considera que el trabajo en el que está no hace que se sienta realizado/a como persona.	5

Elaborado por autor

Ruta de acción 3

Descripción de las fortalezas que sostienen a la empresa

Tareas

13. Indagar sobre las fortalezas de la empresa (pueden ser fortalezas identificadas por la empresa o en caso de no estarlo tomar en consideración sus valores corporativos).
14. Describir en una lista, ilustración o tabla las fortalezas encontradas.

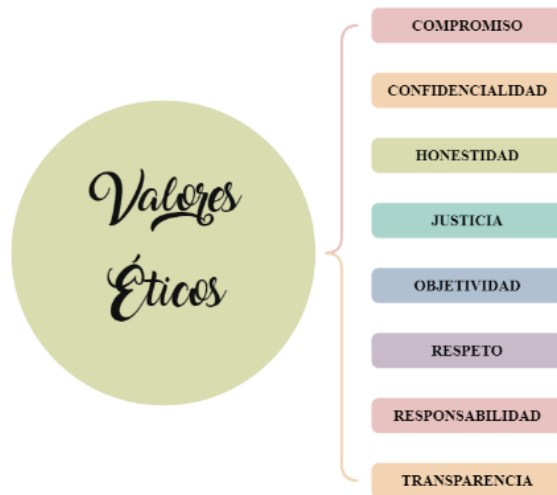


Ilustración 12 Valores éticos reconocidos y aplicados por la empresa Propemar S.A.

Elaborado por autor

Ruta de acción 4

Establecimiento de las áreas de mejoras con la asociación de las fortalezas y debilidades (problemas) descritas

Tareas

15. Elaborar una tabla con los siguientes indicativos: numeración del problema, fortalezas, debilidades (problemas) y área de mejora.
16. Definir las fortalezas que permiten minimizar el impacto del problema detectado.
17. Describir el área en el que se desea intervenir para aplicar medidas correctivas.

Tabla 20 Planteamiento de las áreas o procesos de mejora para la empresa

Nº	FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁREA DE MEJORA
1	Responsabilidad corporativa	El trabajador no recibe incentivos de motivación y ascenso por el esfuerzo y buen rendimiento concedido a la empresa.	Atención al cliente interno operativo.
2	Responsabilidad corporativa	La preocupación que tiene el jefe inmediato en la proporción y mantención de un entorno digno para el desempeño de las actividades de los trabajadores es deficiente.	
3	Responsabilidad corporativa	El esfuerzo que realiza el trabajador para el alcance de los objetivos organizacionales no es reconocido por parte de la empresa.	
	Honestidad personal	El trabajador considera que el trabajo en el que está no hace que se sienta realizado/a como persona.	

Elaborado por autor

Ruta de acción 5

Desarrollo de tratamientos para cada problema por separado o en conjunto según sea el caso

Tareas

18. Elaborar una tabla con los siguientes indicativos: área o áreas de mejora (en el caso que sean más de una), descripción de los problemas, objetivos y acciones de mejora.
19. Describir en la columna 3 y en infinitivo los resultados que se pretenden alcanzar.
20. Especificar las acciones de mejora que permitirán que el objetivo general se concrete.
21. Planificar el programa de capacitación con la base de datos creada hasta esta fase del plan DODED.

Tabla 21 Planteamiento de las acciones de mejora para solucionar los problemas estudiados

ÁREA DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LOS PROBLEMAS	OBJETIVOS	ACCIONES DE MEJORA
Atención al cliente interno operativo	El trabajador no recibe incentivos de motivación y ascenso por el esfuerzo y buen rendimiento concedido a la empresa.	Motivar al trabajador mediante el reconocimiento de su buen rendimiento en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • El Jefe de área debe supervisar continuamente la labor de sus trabajadores. • El Jefe al conocer el rendimiento positivo que ha entregado el trabajador en su área de especialización, debe felicitar el logro de cumplir con eficiencia la labor que le correspondía. • El Jefe al conocer el rendimiento negativo que ha entregado el trabajador en su área de especialización, debe mostrar interés por conocer las razones por las cuales no se llegó a cumplir la labor que le correspondía correctamente según el proceso asignado al área o tarea prevista, aportando con su ayuda a corregir los errores cometidos por el trabajador y motivarlo a mejorar sin miedo a que reciba represalias que perjudiquen aún más el desarrollo de su trabajo.
	La preocupación que tiene el jefe inmediato en la proporción y mantención de un entorno digno para el desempeño de las actividades de los trabajadores es deficiente.	Proporcionar y mantener un entorno digno para que el trabajador desempeñe sus funciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> • El jefe inmediato debe explorar cada rincón del área de trabajo que le compete todos los días (antes que lleguen los trabajadores y una vez que todos hayan dejado el lugar), procurando que la zona laboral esté totalmente despejada de cualquier desperdicio ya sea en el suelo o en la superficie en donde se desarrolla la actividad. • El trabajador debe informar al jefe inmediato sobre las irregularidades que posee la iluminación y ventilación en el área o lugar específico de trabajo. • El jefe inmediato debe informar al departamento de recursos humanos sobre las incidencias encontradas en el área para que se solicite mediante llamada directa, mensaje de texto o correo el servicio de un electricista profesional que regularice el funcionamiento de las boquillas de luz de área y la ventilación de aires acondicionados (en el caso de ser eléctricos), caso contrario, si existe un área de mantenimiento en el que personas especializadas puedan arreglar la irregularidad detectada sería la mejor opción para llevar a cabo este proceso solucionador. • El jefe inmediato debe observar cómo están distribuidos los trabajadores en el espacio físico que les corresponde, vigilando que cada persona ocupe un lugar adecuado para que pueda desplazarse de un lugar al otro sin necesidad de estar colisionando entre compañeros, provocando golpes entre brazos, pisadas en los pies o generación de malas actitudes de parte de los colaboradores.
	El esfuerzo que realiza el trabajador para el alcance de los objetivos organizacionales no es reconocido por parte de la empresa.	Reconocer la importancia que tiene el trabajador en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa mediante el gerente o auxiliar del departamento de talento humano debe motivar a los representantes superiores de las distintas áreas a demostrar gratitud por el gran esfuerzo que cada trabajador pone para llevar a cabo las actividades que se les ha sido encomendada. • La empresa debe hacer sentir que el trabajador lo vale todo, que sin él quedaría un vacío que sería complicado llenar, que su fortaleza es única e irremplazable y su potencial no podría compararse con ningún otro que se pudiera integrar después de su despedida o retiro (si así lo estuviese pensando). • La empresa es la responsable de dar para recibir, no solo se exige para alcanzar, también se reconoce para seguir con más fuerza, por lo que, cada superior de área tiene el derecho a ser recíproco con la correspondencia de parte del trabajador hacia las tareas que cumple sin peros y que agrada con el buen comportamiento al no negarse a llevar a cabo su deber para el que fue contratado.
	El trabajador considera que el trabajo en el que está no hace que se sienta realizado/a como persona.	Conocer las razones por las cuales el trabajador no se siente realizado como persona en su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • El gerente de talento humano debe asignar un lugar adecuado con calefacción y ambiente saludable a la vista para recibir al trabajador, mostrando interés por saber de su situación actual y correspondiendo a su desahogo de modo asertivo. • El gerente debe por cuenta propia ser el psicólogo del trabajador para tratar el asunto por el que está pasando o en su caso deberá designar a una persona que esté capacitada en el campo.

			<ul style="list-style-type: none"> El gerente o psicólogo elegido al estar sentado al lado de una mesa y frente al trabajador, preguntará cómo se siente y que le incomoda o no le hace sentir a gusto de su trabajo, por lo que, con una libreta en mano, el entrevistador anotará lo más importante de cada sección en la que el trabajador se exprese de corazón o conscientemente de la realidad en la que se encuentra o le tocó vivir, considerando que esta descripción de razones no atendidas con anterioridad, permitirán aportar consejos significativos para la resiliencia del trabajador hacia los problemas que ha mantenido encadenados durante mucho tiempo y liberarlo del peso con el que ha venido transitando en su vida laboral.
--	--	--	---

Elaborado por autor

Beneficios del Plan DODED

Para la empresa

- **Optimización de soluciones efectivas**

El plan permite identificar áreas de mejora y oportunidades para reducir problemas sin comprometer la calidad de vida y satisfacción de los trabajadores lo que contribuye a mejorar la competitividad de la empresa.

- **Adaptabilidad**

La empresa se anticipará y preparará para posibles cambios en el entorno empresarial, lo que le permite ser más flexible y estar mejor preparada para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades emergentes.

- **Mejor toma de decisiones**

Al tener una visión clara de los objetivos y las metas a corto plazo, los líderes y gerentes pueden tomar decisiones más informadas y estratégicas que estén alineadas con la dirección general de la empresa. Esto reduce la incertidumbre y aumenta la efectividad en la toma de decisiones.

- **Cohesión y alineación**

La planificación operativa fomenta la comunicación y la colaboración entre los diferentes departamentos y áreas de la empresa, lo que promueve la cohesión y el trabajo en equipo, logrando que todos los empleados entiendan su papel en la consecución de los objetivos comunes.

Para los trabajadores

- **Claridad en roles y responsabilidades**

Los trabajadores tienen una mejor comprensión de lo que se espera de ellos y de cuáles son sus responsabilidades y beneficios. Esto ayuda a evitar confusiones y malentendidos sobre las tareas que deben realizar.

- **Sentido de propósito**

El plan proporciona a los empleados un marco de referencia claro sobre cómo sus actividades individuales contribuyen al logro de los objetivos de la organización, dándoles un sentido de propósito y pertenencia, aumentando su motivación y compromiso con el trabajo.

- **Desarrollo profesional**

Al estar involucrados en el plan y en la consecución de los objetivos establecidos, los trabajadores tienen la oportunidad de adquirir nuevas habilidades, conocimientos y experiencias, contribuyendo a su desarrollo profesional y personal a largo plazo.

En términos generales, el Plan DODED mejora la experiencia laboral de los trabajadores al proporcionarles claridad, propósito, oportunidades de desarrollo y un ambiente de trabajo más organizado y gratificante.

Observación especial

Antes de iniciar con la puesta en práctica de las acciones de mejora en la empresa, es imprescindible que, absolutamente todos los procesos se lleven a cabo respetando lo que se conoce hoy como “leyes de la comunicación” un elemento clave para llevar a cabo procesos efectivos que contrarresten las inconsistencias generadas a nivel organizacional interno.

Leyes de la comunicación



Ilustración 13 Leyes de la Comunicación

Elaborado por autor

Fuente: (Pérez, 2022)

Además, existen “principios de la comunicación” que, permiten desarrollar el intercambio de información partiendo desde lo más simple a lo más complejo, haciendo que la información sea explicada por el emisor y entendida por el receptor, de manera que ambos se ubiquen en el mismo sentido del caso en cuestión, que ha sido atendido.

Principios de la comunicación

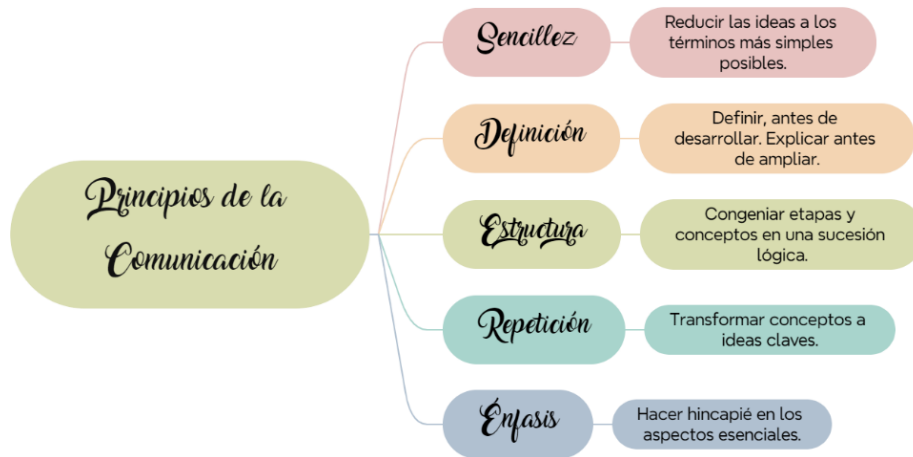


Ilustración 14 Principios de la Comunicación

Elaborado por autor

Fuente: (Pérez, 2022)

“Un problema no comunicado es un dilema que compromete el futuro de una organización al cambio”

Ecuador, Manabí, Manta – 19/04/2024

Condiciones para ejecutar el Plan DODED

Tabla 22 Condiciones para ejecutar el Plan DODED

Resultados de la investigación	Objetivos de la propuesta	Tiempo de aplicación	Indicador de gestión	Estrategia	Actividades del área de RRHH	Presupuesto
En ambas variables de estudio existen preocupaciones laborales no atendidas.	Promover el bienestar de los trabajadores a través de la satisfacción de sus necesidades laborales.	Permanente debido a que el mismo modelo del Plan DODED puede ser modificado y adaptado a nuevos problemas que surjan en la organización.	Estratégico: % del personal capacitado.	Aplicar los tratamientos planteados en el plan DODED.	Capacitar al personal directo que supervisa el área operativa y a sus colaboradores acerca del Plan diseñado.	Capacitación interna: \$0,00
			Operativo: % de casos atendidos.			Capacitación externa: 300,00. En el caso de dar capacitaciones periódicas por sesión o visita en la empresa, el valor determinado es de \$100,00.

Elaborado por autor

Alcance del plan de acción: Programa de capacitación

Temporalidad: mensual.

Día: sábado.

Hora: 8h00 a 9h00.

Recurrencia: 1 vez por semana.

CONCLUSIONES

Obtenidos y analizados los resultados, en función del cumplimiento de los objetivos de la investigación se determinan las siguientes conclusiones:

En respuesta al objetivo general de la investigación se demuestra que, la calidad de vida en el trabajo influye con el 73,9% de correlación de Spearman en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A., deduciendo, por lo tanto, que las condiciones que la empresa otorgue a sus colaboradores afectan al modo en que se sienten, trabajan y se relacionan con su entorno.

En respuesta a los objetivos específicos de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados:

- El marco teórico del proyecto de investigación se construyó a base de información diversificada y contenida en libros, revistas científicas, repositorios y sitios web que permitieron adentrar al investigador en el contexto de la temática de estudio abordando conceptos, características, ventajas, desventajas y modelos de evaluación empresarial puesto que, estos datos fueron fundamentales para entender cómo funcionan las empresas en el contexto actual y qué acciones correctivas proponen para mantener niveles adecuados, tanto de calidad de vida como de satisfacción laboral, para todos sus colaboradores.
- La información recopilada sobre la temática de estudio dio lugar al análisis, selección y combinación de criterios propios con los modelos de investigación aplicados en trabajos de autores referidos, produciendo de tal manera ideas para la constitución del instrumento con el que se determinó evaluar la influencia entre las dos variables con sus dimensiones e indicadores correspondientes.
- El análisis del objeto de estudio que se realizó a través de la encuesta permitió verificar la influencia existente de la calidad de vida laboral sobre satisfacción de los trabajadores del área operativa en la empresa Propemar S.A., evidenciando que, más de la mitad de los encuestados se encuentra conforme con lo que recibe de la empresa mientras que, el personal restante no siente la misma complacencia, esto se debe a factores principales como la inexistencia de incentivos de motivación y ascenso, la deficiente proporción y mantención de un entorno digno para el desempeño de las actividades, el escaso reconocimiento hacia el esfuerzo que realiza el trabajador para el alcance de los objetivos organizacionales y considerar que el trabajo en el que está no hace que se sienta realizado/a como persona.
- La propuesta generada a base de la investigación se concibe en 2 partes:

La primera consta de un sistema de acciones o conocido como Plan DODED que, mediante un agente de cambio, se encarga de detectar problemas de la organización a partir de una evaluación planificada, luego los problemas pasen a ser ordenados según la urgencia para que sean tratados, se analizan las fortalezas con las cuales se puede apoyar el problema y crear una solución, se definen las áreas de mejora o tareas generales y se culmina

detallando las acciones o actividades específicas en las que el o los individuos pueden acceder al momento de ocurrir alguna eventualidad asociada a su problema para ser resultado.

En la segunda se emplean las condiciones del plan antes del proceso de programación de las capacitaciones a los sujetos que intervienen en el problema que se vaya a tratar y el modo en que va a ser mejorada la situación actual.

RECOMENDACIONES

Una vez determinadas las conclusiones y habiendo detectado los principales problemas resultantes del estudio, se definen las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al personal directivo de la empresa Propemar S.A. tomar en cuenta el plan propuesto además de elaborar un manual de procedimientos general, confidencial y de aplicación en toda la organización para que se incluyan cada uno de los procesos que conlleven a resolver los problemas que surjan a lo largo de la permanencia de la empresa en el mercado.

Se recomienda al personal directivo de la empresa Propemar S.A. ejecutar evaluaciones mensuales por área en las que se definan criterios de calidad de vida y satisfacción laboral con el propósito de estar al tanto de las necesidades de sus colaboradores, mitigar el impacto que genera la falta de atención a su requerimiento y aumentando su seguridad e inspiración en el desempeño de sus funciones.

Se aconseja al personal operativo y de supervisión de la empresa Propemar S.A. asistir a las sesiones de capacitación que programe la empresa con la intención participar y proponer sus propias alternativas de mejora a los problemas que vayan a ser tratados y las acciones para resolverlos, contribuyendo al aprendizaje, conocimiento y modelos a seguir para efectuar el cambio positivo en la organización.

Se sugiere al personal inmediato o de supervisión de la empresa Propemar S.A. actuar bajo el legado de líderes que acompañen a su equipo en todo momento para que avancen y cumplan con los objetivos que la empresa ha determinado alcanzar, considerando que es un trabajo unánime el que se debe forjar no solo por el éxito de la empresa, sino más bien, por mantener una cultura sana, comunicativa y orientada a buscar soluciones efectivas que promuevan un entorno de trabajo agradable de pertenecer.

BIBLIOGRAFÍA

- Arandi, M. (2022). ESTRATEGIA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN AMBATO. *Repositorio PUCESA*, 8-28. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3842/1/78277.pdf>
- Bizneo. (26 de Agosto de 2019). Obtenido de https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#Satisfaccion_laboral_que_es
- Cerem. (26 de Abril de 2023). Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/5-beneficios-de-pensar-la-calidad-de-vida-laboral>
- Donawa, Z. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/html/>
- Euroinnova. (2023). Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-calidad-de-vida>
- García, H. (2022). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN PEDRO DE CHAULÁN, 2021. *Repositorio UNHEVAL*, 22-131. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8387/PMGP00104G23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, Y. (2019). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAS QUE TRABAJAN EN ALGUNAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, COLOMBIA. *Repositorio UM*, 11-23. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/1125/Tesis%20de%20Yully%20Marcela%20Garc%C3%ADa%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, D. (5 de Febrero de 2023). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2020). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGRAW. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGRAW-HILL. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hotmart. (20 de Septiembre de 2023). Obtenido de <https://hotmart.com/es/blog/calidad-de-vida-en-el-trabajo>
- JOBATUS. (2023). Obtenido de https://www.jobatus.es/noticias/que-es-trabajo-en-si?expand_article=1
- Lizárraga, G., López, H., & Pérez, A. (2022). Calidad de Vida en el Trabajo: Un Modelo de Desarrollo Organizacional en una Empresa Comercial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 15-17. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2974/4724>
- López, J., & Villaprado, O. (2022). DETERMINANTES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LAS PYMES DE GUAYAQUIL, ECUADOR. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/296332260_DETERMINANTES_DE_CALIDAD_DE_VIDA_LABORAL_EN_LAS_PYMES_DE_GUAYAQUIL_ECUADOR

- Martínez, R., & Campos, F. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Mulatillo, J., & Nunura, L. (2022). LA SATISFACCION LABORAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2020. *Repositorio USS*, 14-46. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10547/Mulatillo%20Chanta%20Joel%20%26%20Nunura%20Giron%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ORH. (17 de Noviembre de 2022). Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/therapychat/como-promover-la-felicidad-laboral-de-nuestros-trabajadores.html>
- Pazmiño, S., & Vera, M. (2021). RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL DE PLANIFICACIÓN DEL GAD DEL CANTÓN SUCRE. 71. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1648/1/TTMA62D.pdf>
- Pérez, N. (19 de Febrero de 2022). *Cohaching & Mentoring*. Obtenido de <https://escuelathecoaching.com/leyesyprincipiosdelacomunicacion/>
- Personio. (4 de Diciembre de 2022). Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/condiciones-de-trabajo/#que-elementos-forman-parte-de-las-condiciones-laborales>
- Quinto, G., Merchán, B., & Bastidas, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *Saberes del Conocimiento*, 348-361. Obtenido de <file:///C:/Users/CompuStore/Downloads/1959-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3515-1-10-20230402.pdf>
- Segurado, A., & Agulló, E. (2022). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 828-836. Obtenido de <https://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- SurveyMonkey. (2020). Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/que-es-la-investigacion-no-experimental/>
- Varela, C. (2019). Obtenido de <https://uscmarketingdigital.com/todo-sobre-spss/>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Tabla 23 Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA GENERAL		¿La CVL incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?			
OBJETIVO GENERAL		Demostrar si existe relación entre la CVL y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.			
HIPÓTESIS GENERAL		Hi: Existe relación entre la CVL y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.			
		Ho: No existe relación entre la CVL y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
X CVL	X1 Soporte Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión directiva. • Interés directivo. • Apoyo directivo. • Reconocimiento organizacional. • Libertad de expresión. 	¿El Soporte Institucional incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?	Determinar si el Soporte Institucional incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.	Hi: El Soporte Institucional incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023. Ho: El Soporte Institucional NO incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.
	X2 Seguridad en el Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad social. • Capacitación. • Calidad de las herramientas. 	¿La Seguridad en el Trabajo incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?	Determinar si la Seguridad en el Trabajo incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.	Hi: La Seguridad en el Trabajo incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023. Ho: La Seguridad en el Trabajo NO incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.
	X3 Integración al puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia entre el puesto asignado con la preparación del trabajador. 	¿La Integración al puesto de trabajo incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?	Determinar si la Integración al puesto de trabajo incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.	Hi: La Integración al puesto de trabajo incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023. Ho: La Integración al puesto de trabajo NO incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.
	X4 Bienestar Logrado.	<ul style="list-style-type: none"> • Cubrimiento de necesidades personales. 	¿El Bienestar Logrado incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023?	Determinar si el Bienestar Logrado incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.	Hi: El Bienestar Logrado incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023. Ho: El Bienestar Logrado NO incide en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Propemar S.A. de la ciudad de Manta, 2023.

Elaborado por autor

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

Tabla 24 Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Propemar S.A.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS (LIKERT)	
Variable Independiente X CVL			
Dimensión X1 Soporte Institucional			
1	¿La supervisión que realiza su jefe inmediato es adecuada?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente en desacuerdo. ▪ En desacuerdo. ▪ Neutral. ▪ De acuerdo. ▪ Totalmente de acuerdo. 	
2	¿Su jefe inmediato se preocupa por mantener y proveer un entorno de calidad para el desempeño de sus actividades?		
3	¿Su jefe inmediato ha sido un apoyo para la resolución de problemas en su área de trabajo?		
4	¿La empresa reconoce el esfuerzo que realiza para el alcance de los objetivos organizacionales?		
5	¿Siente que al momento de expresar sus opiniones, sugerencias o preocupaciones a su jefe inmediato o compañeros de trabajo son bien receptadas?		
Dimensión X2 Seguridad en el Trabajo			
6	¿El seguro que le ofrece la empresa cubre sus necesidades?		
7	¿La capacitación que recibe por parte de la organización le ha ayudado a fortalecer sus competencias individuales?		
8	¿Las herramientas con las que realiza su trabajo son adecuadas para llevar a cabo un producto de calidad?		
Dimensión X3 Integración al puesto de trabajo			
9	¿El puesto de trabajo que le ha sido asignado tiene relación con su preparación en el aprendizaje académico?		
Dimensión X4 Bienestar Logrado			
10	¿La retribución salarial que recibe le permite satisfacer las necesidades o deseos en términos de alimentación, movilización y vestimenta?		
Variable Dependiente Y SL			
Dimensión Y1 Significación de la Tarea			
11	¿Le complacen los resultados del esfuerzo que realiza en su trabajo?		
12	¿Su trabajo hace que se sienta realizado/a como persona?		
13	¿Siente que el trabajo que realiza es equivalente a su manera de ser?		
Dimensión Y2 Condiciones de Trabajo			
14	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de sus labores?		
15	¿La iluminación y ventilación del ambiente laboral es adecuada para conciliar sus actividades?		
16	¿Dispone de los materiales necesarios para el buen desempeño de las labores diarias?		
17	¿La relación que tiene con su jefe es armoniosa?		
Dimensión Y3 Reconocimiento Personal y Social			
18	¿Su jefe y compañeros valoran el esfuerzo que pone de manifiesto en el trabajo?		
19	¿Recibe buen trato de parte de su jefe?		
20	¿Compartir el trabajo con sus compañeros le resulta agradable?		
21	¿Siente que realiza un buen trabajo en su institución?		
Dimensión Y4 Beneficios Económicos			
22	¿La remuneración que recibe en el trabajo está acorde con la labor que desempeña?		
23	¿Recibe incentivos de motivación y ascenso como producto del esfuerzo y buen rendimiento concedido a la empresa?		

Elaborado por autor

Niveles de correlación de elementos

Tabla 25 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Elaborador por autor

Fuente: (Martínez & Campos, 2015)

Evidencia de la vista de campo



Empresa Propemar S.A.



Área de RR.HH.



Área de producción

Referencias personales

Ing. Vera Sofía

Empresa: Propemar S.A.

Área: Gestión Ambiental.

Telf.: 0985799486

Ing. Meza María

Empresa: Propemar S.A.

Área: RR.HH.

Telf.: 0994566872

Ing. Quimi Mora César Rene

Empresa: Propemar S.A.

Área: RR.HH.

Telf.: 0999753673