

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**



**Evaluación de la satisfacción de los comerciantes reubicados en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui de Manta**

**AUTOR:**

**ORTIZ MACIAS DAISY SELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y  
COMERCIO**

**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TUTOR:**

**ING. VELEZ CHAVEZ CARLOS ORLANDO**

**MANTA- MANABÍ- ECUADOR**

**2024**

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
| <br><b>Uleam</b><br><small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small> | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b><br><b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>  | <b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>         |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO<br/> BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> | <b>REVISIÓN: 1</b><br>Página 1 de 1 |

## CERTIFICACIÓN

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Ortiz Macias Daisy Selena legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "Evaluación de la satisfacción de los comerciantes reubicados en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui de Manta".

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, y la originalidad del mismo, requisitos 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 Ley en contrario.

Manta, 09 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



Ing. Carlos Orlando Vélez Chávez, MBA

**Docente Tutor**

**Área: Administración de Empresas**

**Nota 1:** Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receiptado sin enmendaduras y con firma física original.

**Nota 2:** Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

## CERTIFICADO DE COMPILATIO



## FINALIZANDO TESIS ORTIZ MACÍAS

7%  
Textos  
sospechosos



4% Similitudes  
0% similitudes entre comillas  
< 1% entre las fuentes  
mencionadas  
4% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: FINALIZANDO TESIS ORTIZ MACÍAS.docx  
ID del documento: aea5e3d8ada2c84ff702b0f60e20d18cf4abbb8d  
Tamaño del documento original: 318,85 kB  
Autor: DAISY SELENA ORTIZ MACIAS

Depositante: DAISY SELENA ORTIZ MACIAS  
Fecha de depósito: 1/12/2024  
Tipo de carga: url\_submission  
fecha de fin de análisis: 1/12/2024

Número de palabras: 10.272  
Número de caracteres: 70.828

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones  | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                      |
|----|--|-------------|-------------|--|
| 1  | Tesis Síndrome Burnout_Final.docx   Tesis Síndrome Burnout_Final #65383<br>El documento proviene de mi grupo   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (44 palabras) |
| 2  | dspace.ups.edu.ec<br><a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23152/1/AUPS-GT003917.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23152/1/AUPS-GT003917.pdf</a><br>1 fuente similar   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (46 palabras) |
| 3  | search.bvsalud.org   Análisis de la motivación del recurso humano. Comparación en...<br><a href="https://search.bvsalud.org/gim/resource/es/ii-257345">https://search.bvsalud.org/gim/resource/es/ii-257345</a><br>2 fuentes similares   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (25 palabras) |
| 4  | scielo.sld.cu   Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital...<br><a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=52218-36202022000300403">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=52218-36202022000300403</a><br>1 fuente similar | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (21 palabras) |

## Fuentes con similitudes fortuitas

| Nº | Descripciones   | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales                      |
|----|---|-------------|-------------|--|
| 1  | scielo.sld.cu<br><a href="http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-403.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-403.pdf</a>  | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (35 palabras) |
| 2  | Documento de otro usuario #97309<br>El documento proviene de otro grupo   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (36 palabras) |
| 3  | Documento de otro usuario #3807e9<br>El documento proviene de otro grupo  | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (23 palabras) |
| 4  | repositorio.ulima.edu.pe<br><a href="https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/19729/T018_72738720_T.pdf?se...">https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/19729/T018_72738720_T.pdf?se...</a> | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (19 palabras) |
| 5  | Tesis Final Nayely Triviño Ortiz.docx   Tesis Final Nayely Triviño Ortiz #831ac6<br>El documento proviene de mi grupo   | < 1%        |             | Palabras idénticas: < 1% (24 palabras) |

## Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/36264>
- <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

### DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **ORTIZ MACIAS DAISY SELENA**, con cédula de identidad **N°1317136743**, declaro que el presente trabajo de titulación: "**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES REUBICADOS EN LOS MÓDULOS DE LA ZONA COMERCIAL NUEVO TARQUI DE MANTA**" cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio de la Carrera de Administración de Empresa sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. Asu vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



---

**Ortiz Macías Daisy Selena**

**CI: 1317136743**

**oirammario87@hotmail.com**

### **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Los miembros del tribunal de grado de la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: **“Evaluación de la satisfacción de los comerciantes reubicados en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui de Manta”**, elaborado por la egresada Ortiz Macias Daisy Selena, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contable y Comercio de la Carrera de Administración de Empresa.

Para constancia firman:



\_\_\_\_\_  
Presidenta del tribunal

Eco. Oscar Calderón



\_\_\_\_\_  
Miembro del tribunal

Ing. Rafer Cruz



\_\_\_\_\_  
Miembro del tribunal

Ing. Audrey Holguín

## AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, gracias por su amor, su misericordia por ser mi mayor proveedor y por guiar mis pasos y bendecir este trabajo.

A la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme la oportunidad de formarme como profesional. La calidad de la enseñanza recibida, sumada a los recursos y herramientas necesarias puestas a mi disposición, han sido fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

A mis queridos profesores compañeros, expreso mis más profundos agradecimiento pues, su apoyo colaboración y conocimientos compartidos han sido fundamentales para la culminación de este trabajo.

Al Ing. Carlos Vélez mi más sincero agradecimiento por su invaluable orientación, paciencia y su apoyo incondicional durante todo este proceso. Sus conocimientos y consejos han sido de gran valor para mí.

Finalmente, quiero dedicar este logro a mi familia mi pilar fundamental. A todos ellos les dedico, este logro.

*Daisy Selena Ortiz Macias*

## DEDICATORIA

Agradezco mucho a Dios por ser mi fuente infinita de sabiduría y amor, por guiar mis pasos y por iluminar mi camino a lo largo de esta etapa. Su gracia ha sido mi sustento en cada momento y es gracias a su bendición que he podido culminar este proyecto y alcanzar esta meta.

A mis queridos padres Rodolfo Ortiz y Zoraida Macías, mi más sincero agradecimiento. Sus palabras de aliento, su confianza en mí y su amor incondicional han sido mi motor en cada paso que he dado. Son mi fuente de inspiración y mejor orgullo.

A mis hermanos Roberto, Adalberto y Beatriz les agradezco mucho por compartir conmigo alegrías, tristezas y sueños. Nuestra unión es un regalo de Dios que atesoro tanto cada día. Hemos crecido juntos, nos seguimos apoyando mutuamente y celebramos nuestros éxitos como si fueran propios. Nuestra hermandad es un lazo indestructible que me llena el corazón de orgullo y felicidad.

A mi amado esposo Julio Pazmiño, mi compañero de vida mi más sincero agradecimiento. Gracias por creer en mí, por motivarme alcanzar mis metas y compartir conmigo este maravilloso triunfo. A ti mi pequeño Gabriel, mi razón de ser, gracias por llenar mi vida de alegrías y por ser mi fuente de inspiración.

A mis adorados sobrinos quienes han llenado mi vida de color y alegría. Gracias por hacerme sentir tan querida.

A mis cuñados, Jessica, Nayeli y Mario, por su cariño y apoyo por ser parte de nuestra familia. A todos ustedes les dedico este logro con inmenso amor y gratitud.

*Daisy Selena Ortiz Macias*

## ÍNDICE

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....                | 2                                    |
| CERTIFICADO DE COMPILATIO.....               | 3                                    |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....                 | 4                                    |
| APROBACIÓN DEL TRABAJO .....                 | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| AGRADECIMIENTO .....                         | 6                                    |
| DEDICATORIA .....                            | 7                                    |
| RESUMEN .....                                | 12                                   |
| ABSTRACT .....                               | 13                                   |
| CAPÍTULO I .....                             | 14                                   |
| 1 Introducción.....                          | 14                                   |
| 1.1 Justificación .....                      | 16                                   |
| 1.1.1 Justificación teórica.....             | 17                                   |
| 1.2 Perspectiva teórica .....                | 17                                   |
| 1.2.1 Antecedentes de investigación .....    | 17                                   |
| 1.2.2 Bases teóricas.....                    | 19                                   |
| CAPÍTULO II.....                             | 24                                   |
| 2 Metodología.....                           | 24                                   |
| 2.1 Diseño teórico .....                     | 24                                   |
| Satisfacción laboral.....                    | 24                                   |
| 2.1.1 Objeto y campo de acción .....         | 24                                   |
| 2.1.2 Operacionalización de la variable..... | 25                                   |
| 2.1.3 Formulación del problema.....          | 28                                   |
| Problema general .....                       | 28                                   |
| Problemas específicos .....                  | 28                                   |
| Objetivo general.....                        | 28                                   |
| Objetivos específicos .....                  | 28                                   |
| 2.2 Diseño metodológico .....                | 29                                   |
| Enfoque.....                                 | 29                                   |
| Alcance .....                                | 29                                   |
| Diseño.....                                  | 29                                   |
| Población y muestra .....                    | 29                                   |

|     |   |    |
|-----|---|----|
|     | CAPÍTULO III.....                             | 31 |
| 3   | Resultados.....                               | 31 |
|     | Análisis e interpretación de resultados ..... | 31 |
|     | VARIABLE X: SATISFACCIÓN LABORAL .....        | 32 |
|     | X1: Afecto Positivo.....                      | 33 |
|     | X2: Autoeficacia .....                        | 35 |
|     | X3: Beneficios .....                          | 36 |
|     | X4: Progreso en Metas.....                    | 37 |
|     | X5: Expectativas de resultado .....           | 39 |
|     | X6: Percepción de apoyo .....                 | 40 |
| 3.2 | Discusión .....                               | 42 |
|     | CAPÍTULO IV .....                             | 43 |
| 4   | PROPUESTA .....                               | 43 |
|     | Título de la propuesta.....                   | 43 |
|     | Objetivo general.....                         | 43 |
|     | Objetivos específicos .....                   | 43 |
|     | PLAN DE ACCIÓN .....                          | 44 |
|     | CONCLUSIONES .....                            | 47 |
|     | RECOMENDACIONES.....                          | 49 |
|     | BIBLIOGRAFÍA .....                            | 50 |
|     | ANEXOS .....                                  | 54 |

**ÍNDICE DE TABLAS**

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de la variable Satisfacción laboral</i> ..... | 26 |
| <b>Tabla 2</b> <i>Alfa de Cronbach</i> .....                                       | 31 |
| <b>Tabla 3</b> Frecuencia de la variable independiente: satisfacción laboral ..... | 32 |
| <b>Tabla 4</b> <i>Frecuencia de la dimensión X1: Afecto Positivo</i> .....         | 33 |
| <b>Tabla 5</b> <i>Frecuencia de la dimensión X2: Autoeficacia</i> .....            | 35 |
| <b>Tabla 6</b> Frecuencia de la dimensión X3: Beneficios .....                     | 36 |
| <b>Tabla 7</b> <i>Frecuencia de la dimensión X4: Progreso en Metas</i> .....       | 37 |
| <b>Tabla 8</b> Frecuencia de la dimensión X5: Expectativas de resultado .....      | 39 |
| <b>Tabla 9</b> <i>Frecuencia de la dimensión X6: Percepción de apoyo</i> .....     | 41 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Figura 1</b> | Variable dependiente X: Satisfacción Laboral .....                  | 21 |
| <b>Figura 2</b> | Frecuencia de la variable independiente: satisfacción laboral ..... | 32 |
| <b>Figura 3</b> | Frecuencia de la dimensión X1: Afecto Positivo .....                | 34 |
| <b>Figura 4</b> | Frecuencia de la dimensión X2: Autoeficacia.....                    | 35 |
| <b>Figura 5</b> | Frecuencia de la dimensión X3: Beneficios .....                     | 37 |
| <b>Figura 6</b> | Frecuencia de la dimensión X4: Progreso en Metas .....              | 38 |
| <b>Figura 7</b> | Frecuencia de la dimensión X5: Expectativas de resultado .....      | 40 |
| <b>Figura 8</b> | Frecuencia de la dimensión X6: Percepción de apoyo.....             | 41 |

## RESUMEN

La presente investigación con el tema “Evaluación de la satisfacción de los comerciantes reubicados en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui de Manta” cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción laboral de los comerciantes que operan en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui. Para el presente estudio se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental transversal. La información se obtuvo de 318 comerciantes de los módulos de la zona comercial del Nuevo Tarqui, se llevó a cabo una recolección de datos en donde se empleó un cuestionario de 18 ítems con la escala de Likert. Por último, la confiabilidad del instrumento de recolección de datos de alfa de Cronbach fue de 0,979, lo que indica que el instrumento utilizado para recolectar los datos es confiable. En los resultados de la investigación se reveló que los comerciantes de la zona comercial experimentan un alto nivel de satisfacción laboral. Estos resultados positivos son atribuidos a varios factores, como el afecto positivo hacia el trabajo, la alta autoeficacia y las expectativas positivas respecto al futuro. No obstante, se identificó un pequeño porcentaje de comerciantes que consideran que podrían recibir mayores beneficios o un mayor apoyo por parte de la administración de esta zona comercial. Otro grupo minoritario expresó cierta incertidumbre respecto a su progreso en los módulos. Con base en los resultados obtenidos, el capítulo cuatro presenta un plan de acción para optimizar el entorno laboral y promover el bienestar de los comerciantes en los módulos del Nuevo Tarqui.

Palabras claves: satisfacción laboral, comerciantes, reubicación

## ABSTRACT

This research aimed to evaluate the job satisfaction of merchants relocated to the New Tarqui commercial zone in Manta. The specific objective was to describe the level of job satisfaction among merchants operating in the modules of the New Tarqui commercial zone. A quantitative methodology was employed for this study, with a descriptive scope and a cross-sectional, non-experimental design. Data was collected from 318 merchants in the modules of the New Tarqui commercial zone using an 18-item Likert scale questionnaire. The reliability of the data collection instrument, as measured by Cronbach's alpha, was 0.979, indicating high reliability. The results revealed a high level of job satisfaction among the merchants in the commercial zone. These positive results can be attributed to several factors, such as positive affect towards work, high self-efficacy, and positive future expectations. However, a small percentage of merchants indicated that they could receive greater benefits or more support from the administration of the commercial zone. Another minority group expressed some uncertainty about their progress in the modules. Based on the results obtained, Chapter 4 presents an action plan to optimize the work environment and promote the well-being of merchants in the modules of New Tarqui.

Keywords: job satisfaction, merchants, relocation

## CAPÍTULO I

### 1 Introducción

La satisfacción laboral se define como la actitud que las personas adoptan hacia su trabajo, reflejándose en sus sentimientos, estados de ánimo y comportamiento en el contexto de su actividad laboral (García, 2010). En el caso específico de los comerciantes de los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui, cuando estos se sienten satisfechos, es más probable que respondan de manera efectiva a las demandas de su entorno laboral, por ello, la insatisfacción puede comprometer su desempeño y afectar su bienestar general, especialmente en situaciones de reubicación y cambio.

Este estudio se propone analizar la satisfacción que tienen los comerciantes reubicados en la zona comercial Nuevo Tarqui. Se abordarán aspectos como el afecto positivo, la autoeficacia, la satisfacción laboral, el progreso en metas, expectativas de resultado, y la percepción del apoyo. Al analizar detenidamente estas dimensiones, se busca proporcionar una visión integral que permita comprender la satisfacción de los comerciantes de los módulos. Este proyecto de investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral de los comerciantes que operan en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental transversal. La información se obtuvo de 318 comerciantes que actualmente laboran en los módulos de la zona comercial del Nuevo Tarqui. Esta recolección de datos se obtuvo a través de una encuesta, lo cual permitió la elaboración de un plan de acción para mejorar la satisfacción de los comerciantes.

La reubicación de los comerciantes tras un evento catastrófico, representa un caso paradigmático que ilustra la complejidad de la satisfacción laboral en situaciones de crisis. Este proceso no solo implicó un cambio físico de ubicación, sino que también conllevó una serie de desafíos emocionales y psicológicos. La incertidumbre sobre el futuro, la adaptación al nuevo entorno y las condiciones laborales cambiantes fueron factores que influyeron en su satisfacción laboral.

La importancia de este estudio radica en la necesidad de describir como estos cambios impactan en la satisfacción laboral de los comerciantes, enfocándose en un grupo específico de trabajadores que ha enfrentado circunstancias excepcionales. La literatura existente ha abordado la satisfacción laboral en diversos sectores, pero pocos estudios se han centrado en la experiencia de comerciantes reubicados tras desastres. Este vacío en la investigación ofrece una oportunidad única para explorar como las experiencias de reubicación afectan la satisfacción laboral y, por ende, el desempeño de estos comerciantes.

Es por ello, que esta investigación consta de cuatro capítulos que estructuran la manera integral de estudio. En el primer capítulo se aborda el contexto de la investigación, presentando la justificación teórica y práctica del estudio. Se exploran los antecedentes de investigación que fundamentan el tema y se definen las bases teóricas que sustentan el análisis de la satisfacción laboral.

En el capítulo II se detalla el diseño teórico y metodológico utilizado para llevar a cabo la investigación, se describe el enfoque cuantitativo adoptado, así como el alcance y el diseño de la investigación. También se aborda la población y muestra, así como la operacionalización de la variable.

Por otra parte, en el capítulo III se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario a los comerciantes. Así mismo, en el capítulo IV se presenta una propuesta basada en los hallazgos de la investigación, en el que se establecen objetivos y un plan de acción orientado a optimizar el entorno laboral de los comerciantes en los módulos del Nuevo Tarqui

## 1.1 Justificación

El terremoto del 16 de abril de 2016 marcó un punto de inflexión en la historia de Manta, Ecuador. La magnitud del desastre provocó una devastación generalizada, impactando profundamente la vida de miles de personas, entre ellas, los comerciantes de la zona comercial del antiguo Tarqui. La reubicación de estos comerciantes en nuevos módulos de negocio en el sector denominado Nuevo Tarqui representó un cambio radical en su entorno laboral y social. Este desplazamiento, si bien necesario para la reconstrucción de la ciudad, significó para los comerciantes un proceso de adaptación a un nuevo contexto con sus propias características y desafíos. La evaluación de la satisfacción de los comerciantes reubicados en Nuevo Tarqui es de vital importancia por múltiples razones. Varias de estas es que la satisfacción laboral es un factor crucial que influye en el bienestar general de los individuos. Un ambiente laboral positivo y satisfactorio contribuye a una mejor calidad de vida, mayor motivación, productividad y compromiso con el trabajo.

En este caso es de gran importancia comprender su nivel de satisfacción laboral actual para identificar aspectos que podrían estar afectando su bienestar y calidad de vida, como el estrés o la incertidumbre.

Los comerciantes de la zona comercial de Nuevo Tarqui juegan un papel fundamental en el desarrollo económico local. Su actividad genera empleo, dinamiza la economía y contribuye al crecimiento de la ciudad.

Evaluar su satisfacción permite identificar posibles obstáculos que podrían estar limitando su capacidad para impulsar sus negocios y, por ende, afectar el desarrollo económico de la zona.

Los resultados que brinde esta investigación pueden ser de gran importancia para los tomadores de decisiones políticas a nivel local. Al comprender las necesidades, expectativas y preocupaciones de los comerciantes. Así mismo, las autoridades en base a ello pueden implementar acciones y políticas públicas que ayuden a mejorar la situación.

Esta evaluación de la satisfacción también permite lograr identificar aspectos específicos que podrían ser mejorados en el área comercial de Nuevo Tarqui. Esto incluye aspectos como la accesibilidad, la seguridad, las condiciones de los módulos de negocio, la infraestructura general, la promoción turística y el apoyo institucional a los comerciantes.

Por tanto, este estudio aportará conocimiento valioso a la investigación académica en el campo de la gestión empresarial, la psicología del trabajo y el desarrollo local.

### **1.1.1 Justificación teórica**

La presente investigación se sustenta en una profunda comprensión de la satisfacción laboral como elemento crucial en el contexto específico de la reubicación post-desastre de los comerciantes. La literatura sobre este tema ha demostrado que la satisfacción laboral desempeña un papel fundamental en la productividad y el bienestar general de los trabajadores (Jiménez Figueroa, Bravo Castillo, & Toledo Andaur, 2020). Su estudio, realizado en el sector público chileno, revela que la satisfacción laboral se asocia positivamente con el bienestar psicológico, físico y social de los trabajadores. Estos autores identifican diversos aspectos que influyen en la satisfacción laboral, el cual incluye las características del trabajo, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo.

Por tanto, la reubicación post-desastre de comerciantes pudo haber generado un impacto significativo en su satisfacción laboral. El cambio abrupto de entorno laboral, la incertidumbre sobre el futuro y las posibles dificultades para adaptarse a un nuevo espacio pueden afectar negativamente la percepción de los comerciantes sobre su trabajo y, en consecuencia, su satisfacción laboral. Por tanto, este estudio constituye un referente fundamental para la presente investigación sobre la evaluación de la satisfacción laboral de comerciantes reubicados.

## **1.2 Perspectiva teórica**

### **1.2.1 Antecedentes de investigación**

La satisfacción laboral es un factor clave para el éxito empresarial, especialmente en el ámbito de los comerciantes y negocios locales.

Un estudio realizado por Jiménez (2022) en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, durante el año 2021, analizó la satisfacción laboral de los colaboradores de las industrias papeleras. El estudio se basó en una población de 2.453 colaboradores, de los cuales se obtuvo una muestra probabilística de 332. Se utilizaron herramientas cualitativas y cuantitativas, empleando entrevistas y encuestas, para medir factores como la capacitación laboral, la relación laboral, las condiciones de trabajo, la estabilidad laboral y la percepción de motivación. Dentro de los resultados del estudio fue que los colaboradores del sector paplero mostraron de manera positiva su percepción de la satisfacción laboral.

Por otra parte, un análisis que hizo Figueroa (2019), en la empresa Procesadora y Comercializadora Delgado S.A.C. de Perú, buscó comprender los niveles de satisfacción laboral

de sus colaboradores. Al contar con un grupo de estudio reducido de 41 colaboradores, se decidió incluir a la totalidad de la población. La investigación, de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo, empleó un diseño no experimental y una encuesta que evaluó dos dimensiones: factores extrínsecos o higiénicos y factores intrínsecos o motivacionales. Los resultados del estudio revelaron un nivel bajo de satisfacción laboral entre los colaboradores. Se concluyó que tanto los factores extrínsecos como los intrínsecos influyen negativamente en la satisfacción laboral de la empresa.

Así mismo un estudio realizado por Avendaño Castro, Luna Pereira & Rueda Vera (2021) analizaron la satisfacción laboral de los docentes en una institución de educación básica y media del Catatumbo. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y descriptivo, y se empleó una encuesta para evaluar factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral. La población de estudio fue de 58 docentes, quienes conformaron la muestra total. Dentro de los resultados del estudio fue que un porcentaje significativo de los docentes no estaban satisfechos con su trabajo debido a la baja compensación económica y falta de oportunidades de ascenso en el sistema educativo.

Bernal (2023), llevo a cabo una investigación de profundidad sobre la satisfacción laboral en una agencia financiera de Lima. Su investigación exploró cómo los cambios sociales y generacionales impactan la gestión de los colaboradores en las empresas. La población fue de 34 colaboradores (considerando la totalidad debido a su tamaño reducido), empleó una metodología cuantitativa y descriptiva. Se utilizó una encuesta que evaluó cuatro dimensiones: relación personal, aspectos económicos, condiciones laborales y reconocimientos laborales. Los resultados del estudio, basados en las encuestas, indicaron un nivel positivo de satisfacción laboral entre los colaboradores. Este autor sugiere que, si bien los cambios sociales y generacionales pueden afectar la dinámica laboral, es posible gestionar a los colaboradores de manera efectiva para alcanzar altos niveles de satisfacción laboral, y para ello se necesita atender las dimensiones evaluadas en la investigación que pueden ser clave para lograr este objetivo.

Lagla (2022) llevó a cabo un estudio para analizar la satisfacción laboral del personal de la sucursal Quito del Grupo Calderón, una empresa dedicada al comercio exterior en Ecuador. El objetivo de la investigación era determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa no experimental, descriptiva y transversal, con una muestra de 36 colaboradores de la empresa. El instrumento de estudio fue la Escala de

Satisfacción Laboral 2021, que evalúa dimensiones como: Dirección de la unidad, motivación y reconocimiento, comunicación, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, condiciones ambientales y recursos, Visión de futuro, Puesto de trabajo. Dentro de los principales resultados del estudio fueron que las áreas que registraron mayor satisfacción entre los empleados fueron las condiciones ambientales y recursos. Las dimensiones con menor satisfacción fueron "visión de futuro" y "motivación y reconocimiento". Dentro de la investigación este autor recomienda que el Grupo Calderón implemente estrategias para mejorar las áreas de "visión de futuro" y "motivación y reconocimiento".

Cabanilla Guerra, Cando Carrillo & Valencia Chica (2022) llevaron a cabo un estudio para evaluar la satisfacción laboral y su relación con la productividad del capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG. La investigación empleó un enfoque no experimental, descriptivo y un diseño mixto. Con una muestra de 50 empleados seleccionados mediante una muestra aleatoria estratificada. El instrumento utilizado fue un cuestionario de encuesta aplicado a los empleados. y una entrevista en profundidad al gerente administrativo. Los resultados del estudio identificaron algunos factores que afectan el desempeño de los colaboradores como la ausencia de programas de capacitación, largas horas de trabajo, ambiente laboral inadecuado y la falta de estrategias motivacionales para el personal.

### **1.2.2 Bases teóricas**

En base a las teorías existentes en libros e investigaciones, se procederá a desarrollar los conceptos relacionados a la variable que forma parte de la presente investigación.

#### **Satisfacción laboral**

Locke (1976), menciona que la satisfacción laboral es el estado emocional positivo que es derivado de las experiencias del trabajo influenciado por una gama de variables interrelacionadas.

Por otra parte, Bracho (1999), menciona que la satisfacción laboral es una respuesta emocional del colaborador hacia su trabajo que surge de la interacción dinámica entre las características personales y el ambiente de trabajo.

Con relación a la teoría de Herzberg (1959), mencionada por Atalaya (1999), establece que los individuos poseen dos tipos de necesidades bien diferenciadas que funcionan de manera independiente, ejerciendo influencia precisa en el comportamiento de las personas. En este, menciona dos factores que influyen en la satisfacción laboral los cuales se clasifican en factores

higiénicos que también son considerados extrínsecos como lo son: salario, condiciones laborales y seguridad. Es por ello, que cuando estos se encuentran en un nivel adecuado y son bien administrados se puede evitar la insatisfacción en los trabajadores. Por otra parte, en el segundo factor que es el de motivación también conocido como factor intrínseco hace énfasis en dimensiones como el reconocimiento, desarrollo profesional y logros, mismos que generan satisfacción y valor real en los colaboradores ya que estos están más vinculados a las experiencias y sentimientos positivos que ellos experimentan en su labor. Por tanto, esta teoría concluye que las personas tienen dos tipos de necesidades que son independientes entre sí e influye en el comportamiento de diferentes maneras. Esta teoría se diferencia de enfoques tradicionales al proponer que la satisfacción y la insatisfacción no son dos polos opuestos, sino dos estados distintos. Por ello, la satisfacción surge de los factores extrínsecos, mientras que la insatisfacción es producida por la ausencia o deficiencia de ellos factores extrínsecos.

Así mismo, la teoría de Maslow (1943), mencionada por Allen & Grettchen (1998) establece que los individuos están motivados por la satisfacción de una serie de necesidades que se encuentran en una jerarquía ascendente, este tiene relación con la de Herzberg ya que estos autores hacen énfasis en que las necesidades son un factor fundamental que motiva su comportamiento, y ambos modelos jerarquizan las necesidades que deben alcanzarse para lograr la motivación y satisfacción, que es esencial para el bienestar y el rendimiento laboral de los colaboradores. Estas necesidades que considera Maslow son:

**Necesidades fisiológicas:** son las necesidades básicas de supervivencia, como la necesidad de alimento, agua, refugio, sueño y sexo. Estas consideran que deben ser satisfechas en primer lugar para que las personas puedan pasar al siguiente nivel de la pirámide.

**Necesidades de seguridad:** una vez cubiertas las necesidades fisiológicas básicas, las personas se centran en buscar satisfacer sus necesidades tanto físicas como psicológicas. Estas incluyen la seguridad personal, la estabilidad económica, de salud, y la protección contra el peligro.

**Necesidades sociales:** cuando las dos primeras necesidades están satisfechas las personas comienzan a buscar afecto y pertenencia el cual implica formar conexiones significativas con otras personas, también anhelan amor, aceptación y respeto, tienen esa necesidad fundamental de sentirse aceptadas y respetadas por los demás.

**Necesidades de estima:** estas necesidades incluyen el autoestima, el reconocimiento, el logro y el respeto.

Necesidades de autorrealización: este es el nivel más alto de la pirámide de necesidades, el cual se refiere al deseo de alcanzar el máximo potencial personal, desarrollar talentos y habilidades, y contribuir a la sociedad.

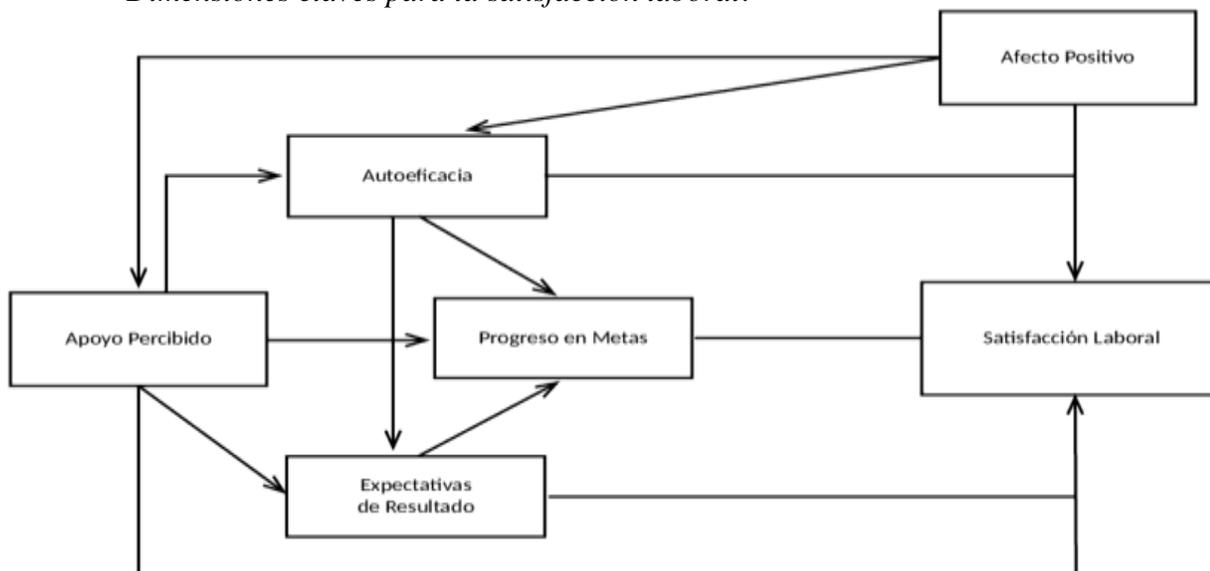
Las tres primeras necesidades que describe Maslow se encuentran muy relacionadas con los factores higiénicos de Herzberg, donde satisfacer estas necesidades básicas es esencial para evitar la insatisfacción laboral, pero esta no es tan solo la que garantiza la motivación de los trabajadores, sino también que requiere de un enfoque que vaya más allá de la higiene y pueda fomentar los factores motivadores como lo propone Herzberg.

Además, Lapuente et al. (2019) adopto en su investigación el modelo propuesto por Lent (2011), el cual muestra un enfoque integral para poder comprender la complejidad de la satisfacción laboral. Planteo que la satisfacción laboral no puede explicarse simplemente por un solo factor, sino que es el resultado de una interacción dinámica entre diferentes dimensiones del trabajo y las características individuales del empleado.

### Figura 1

*Variable dependiente X: Satisfacción Laboral*

*Dimensiones claves para la satisfacción laboral.*



Nota: La figura 1 muestra el Modelo de Satisfacción Laboral propuesto por Lent, (2011) y las relaciones entre sus dimensiones.

El afecto positivo, el cual se refiere a las emociones positivas que experimenta el empleado en el trabajo, como el entusiasmo, el contentamiento y la satisfacción.

La autoeficacia, que es la creencia del empleado en su capacidad para realizar con éxito las tareas y demandas del trabajo.

La satisfacción laboral, en esta menciona que la misma se asocia con una mayor motivación, compromiso.

El progreso en metas el cual marca la percepción del empleado de que este está progresando hacia sus objetivos profesionales.

Expectativas de resultado, creencias de los colaboradores sobre las consecuencias de su labor.

La percepción del apoyo, percepción del colaborador de que recibe el apoyo que necesita para tener éxito en su labor.

Por tanto, este modelo de Lent permite comprender que al fomentar estas dimensiones es más probable que se conduzca a una mayor satisfacción laboral.

El modelo de las Determinantes de la Satisfacción Laboral de Lawler (1973), empleado por Arevalo, Bardales & García (2020) plantea que la satisfacción laboral depende de la relación entre expectativas y recompensas. En el cual resalta que entre la expectativa y la realidad de la recompensa por el rendimiento de trabajo del colaborador puede producirse una satisfacción o insatisfacción, pues el trabajador a cambio de su rendimiento de trabajo puede considerar no adecuada la recompensa. Estas recompensas que pueden ser intrínsecas las cuales derivan del trabajo, como la satisfacción personal, el desarrollo profesional, los logros. Mientras que las recompensas extrínsecas son las que provienen del entorno laboral, como el salario, el reconocimiento y las oportunidades de ascenso. Por tanto, describe que la satisfacción laboral es producida cuando las expectativas de los colaboradores se cumplen o aún más cuando las recompensa superan lo que realmente lo que el colaborador espera.

En base a ello, Lawler (1973) nos menciona que cuando una persona sea dependiente de su salario para suplir sus necesidades de existencia es donde más se verá afectada su satisfacción con su retribución.

Ortiz (2013), utilizo en su investigación la Teoría de la Discrepancia de Locke (1976), esta es una de las teorías más importantes y ampliamente estudiadas en el desarrollo de la satisfacción laboral en el que también, al igual que Lawler hace énfasis en que existe la satisfacción del colaborador cuando esos valores que esperan los colaboradores por su rendimiento son percibidos o alcanzados. Este autor resalta dos necesidades básicas que son las psicológicas y físicas. En el

cual marca tres elementos claves en su teoría; la primera es la satisfacción con las dimensiones del trabajo, la cual se refiere a la evaluación efectiva del colaborador sobre las características del trabajo, como la variedad de tareas, la autonomía y las oportunidades de aprendizaje. La segunda es la descripción de esas dimensiones, que son las percepciones del trabajador sobre las características objetivas del trabajo, independientemente de la evaluación afectiva que le dé. Por último, la tercera es el grado de importancia de las dimensiones, es la significación que el colaborador le otorga a cada dimensión del trabajo en relación con sus valores laborables. Por tanto, Locke resalta que la satisfacción laboral depende de la comparación de lo que se hace y lo que se espera percibir de esa labor realizada, si lo que se recibe genera satisfacción o no.

## CAPÍTULO II

### 2 METODOLOGÍA

#### 2.1 Diseño teórico

- **Definición de variable**

##### **Satisfacción laboral**

Hernández, (2022) define a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero que experimentan los empleados como resultado de la propia experiencia laboral. Este estado se logra cumpliendo ciertos requisitos personales para su trabajo.

Para Carhuapoma, (2021) la satisfacción laboral es una evaluación cognitiva y afectiva de un trabajo o de aspectos específicos del mismo", en el que enfatiza dos elementos principales. Uno de ellos es la evaluación cognitiva, la cual se refiere a la evaluación racional que hace una persona de su trabajo en relación con el contenido del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo, la remuneración, etc. El otro elemento es la evaluación emocional, que es aquella respuesta emocional de una persona ante su trabajo, incluyendo satisfacción, alegría, motivación, orgullo, frustración, decepción, estrés o emociones negativas.

Así mismo, Benalcázar (2020) menciona que la satisfacción laboral no es un simple resultado de la evaluación cognitiva, sino que también está influenciada por factores emocionales individuales, tales como la personalidad, los valores y las expectativas

La satisfacción laboral no solo significa estar contento, sino un estado positivo de bienestar que surge del equilibrio entre expectativas y realidad en el trabajo. Existen múltiples factores que influyen en la satisfacción, como las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo y las características individuales del trabajador.

Por tanto, la satisfacción laboral motiva un mejor desempeño, mayor creatividad y productividad, es ese proceso dinámico y continuo que requiere atención constante.

##### **2.1.1 Objeto y campo de acción**

El objeto de estudio es la satisfacción de los comerciantes de la zona comercial Nuevo Tarqui de Manta.

### **2.1.2 Operacionalización de la variable**

En la tabla 1 se muestra la variable independiente nombrada Satisfacción laboral constituida por 6 dimensiones y 18 indicadores.

**Tabla 1***Operacionalización de la variable Satisfacción laboral*

| <b>VARIABLE</b>               | <b>DIMENSIONES</b>               | <b>INDICADORES</b>            | <b>PREGUNTAS</b>   |
|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--|
| X:<br>Satisfacción<br>laboral | Afecto Positivo                  | -Entusiasmo                   | 1. ¿Qué tan entusiasmado/a se siente con su trabajo en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui?                            |
|                               |                                  | -Satisfacción                 | 2. ¿Qué tan satisfecho/a está con el nuevo espacio de trabajo?   |
|                               |                                  | -Complacencia                 | 3. En general, ¿Qué tan satisfecho/a está con su trabajo actual en los módulos?  |
|                               | Autoeficacia                     | -Confianza en sus habilidades | 4. ¿Qué tan capaz se siente para adaptarse a las demandas del trabajo en los módulos?  |
|                               |                                  | -Eficacia personal            | 5. ¿Qué tan confiado/a esta en sus habilidades para tener éxito en su negocio en los módulos del Nuevo Tarqui?                   |
|                               |                                  | -Autocontrol                  | 6. ¿En qué medida siente que tiene control sobre su trabajo en los módulos?  |
|                               |                                  | -Salario y beneficios         | 7. ¿Está satisfecho con el salario y los beneficios que recibe por trabajar en los módulos?                                      |
|                               | Beneficios<br>laboral y personal | -Equilibrio entre vida        | 8. ¿Se siente capaz de conciliar su vida personal con las demandas del trabajo en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui? |
|                               |                                  | -Oportunidades de progreso    | 9. ¿Siente oportunidades de progreso en los módulos de la Zona Comercial?  |
|                               | Progreso en<br>Metas             | -Logro de objetivos           | 10. ¿Siente que ha logrado sus objetivos comerciales en los módulos?   |
|                               |                                  | -Desarrollo comercial         | 11. ¿En qué medida ha podido cumplir las metas que se planteó en los módulos?  |

---

|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
| Expectativas de resultado | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Oportunidades de capacitación</li> <li>-Reconocimiento</li> <li>-Recompensas</li> <li>-Promoción</li> </ul> | <p>12. ¿Qué tan realizado/a se siente con lo que ha logrado en su negocio en los módulos?</p> <p>13. ¿En qué medida considera que su decisión de abrir su negocio en los módulos de la Zona Comercial Nuevo Tarqui ha contribuido al éxito de su negocio?</p> <p>14. ¿Qué tan de acuerdo esta que los módulos de la Zona Comercial Nuevo Tarqui le ofrecen mejores oportunidades para su negocio que otras opciones que tenía disponible?</p> <p>15. ¿Qué resultados positivos espera obtener a futuro gracias a su presencia en los módulos?</p> |
| Percepción de apoyo       | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Apoyo del supervisor</li> <li>-Apoyo de los colegas</li> <li>-Apoyo de la organización</li> </ul>           | <p>16. ¿Qué tan satisfecho/a esta con el apoyo que recibe de la administración de la Zona Comercial Nuevo Tarqui?</p> <p>17. ¿En qué medida percibe que existe colaboración y apoyo entre los comerciantes de los módulos?</p> <p>18. ¿Qué tan confiado/a se siente al saber que puede contar con apoyo de la administración si la necesita en los módulos?</p>   |

---

### **2.1.3 Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los comerciantes que operan en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui?

#### **Problemas específicos**

- ¿En qué medida los comerciantes experimentan entusiasmo, satisfacción y complacencia en su trabajo diario dentro de los módulos?
- ¿Qué tan confiados se sienten los comerciantes en sus habilidades para realizar las tareas y demandas del trabajo en los módulos?
- ¿Qué tan satisfechos están los comerciantes con el salario y los beneficios que reciben por laborar en los módulos?
- ¿En qué medida los comerciantes sienten que han logrado sus objetivos comerciales desde que se trasladaron a los módulos?
- ¿Qué tan satisfechos están los comerciantes con el reconocimiento que reciben por su trabajo en los módulos?
- ¿Qué tan satisfechos están los comerciantes con el apoyo que reciben de la administración de la zona comercial Nuevo Tarqui?

#### **Objetivo general**

Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los comerciantes que operan en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui

#### **Objetivos específicos**

- Identificar los factores del entorno laboral de los módulos que contribuyen al afecto positivo de los comerciantes.
- Determinar el nivel de autoeficacia que perciben los comerciantes en relación con su trabajo en los módulos.
- Evaluar la satisfacción de los comerciantes con el salario y los beneficios que reciben por laborar en los módulos.
- Identificar los objetivos comerciales más comunes de los comerciantes que operan en los módulos.

- Evaluar la satisfacción de los comerciantes con el reconocimiento que reciben por su trabajo en los módulos.
- Identificar los tipos de apoyo que más valoran los comerciantes por parte de la administración y de sus compañeros.

## **2.2 Diseño metodológico**

### **Enfoque, alcance y diseño de la investigación**

#### **Enfoque**

El enfoque utilizado en la presente investigación es de tipo cuantitativo, debido a la recolección y procesamiento de datos numéricos sobre la variable. “Este enfoque se caracteriza por la objetividad, la medición y el análisis estadístico”. (Hernandez & Sampieri, 2020)

#### **Alcance**

En este estudio, se utilizará un enfoque descriptivo para evaluar el nivel de satisfacción laboral de los comerciantes reubicados en Nuevo Tarqui. Como lo señala Guevara, Verdesoto, & Castro (2020) la investigación descriptiva permite identificar y cuantificar variable, lo que nos permitirá determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de este grupo de comerciantes.

#### **Diseño**

Además, se adoptó un diseño no experimental de tipo transversal pues, la naturaleza transversal del diseño radica en la recolección de datos de un grupo de individuos en un mismo periodo de tiempo.

#### **Población y muestra**

##### **Población**

De acuerdo con Arias, (2021) la población es conocida también como universo de investigación el cual abarca todos los individuos, objetos o eventos que comparten alguna característica común y que son relevantes para un tema de investigación, del cual se extrae una muestra para su análisis. Teniendo en cuenta aquello la población de esta investigación está conformada por 1.834 comerciantes que son los que laboran actualmente en los módulos de la zona comercial del Nuevo Tarqui.

## Muestra

La muestra forma parte de la población, que han sido seleccionados en específico: “se entiende por muestra a un subconjunto seleccionado de individuos, eventos o entidades extraídas de una población para llevar a cabo un estudio (Vizcaíno, Cedeño, & Maldonado, 2023). Por tal motivo la muestra está conformada por 318 comerciantes de los módulos de la zona comercial del Nuevo Tarqui.

### DATOS:

$$Z= 1,96$$

$$p= (0,5)$$

$$q= (0,5)$$

$$N= 1834$$

$$E= (0,05)$$

n= Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(1834)}{(1834)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n= (317,62787)$$

$$n = 318$$

- **Instrumento de medición y recolección de datos**

Como instrumento de recolección de datos, se utilizará un cuestionario diseñado a partir del modelo teórico del autor Lent (2020). Este cuestionario servirá como base para la encuesta que se aplicara a la población de estudio.

## CAPÍTULO III

### 3 RESULTADOS

#### Análisis e interpretación de resultados

Análisis de fiabilidad

#### Tabla 2

*Alfa de Cronbach*

| Estadísticos de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,979                       | 18             |

En el presente estudio se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, la cual es una medida estadística, para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos que consta de 18 ítems. El resultado obtenido fue de 0,979 lo que indica que el instrumento utilizado para recolectar los datos es confiable

**Tabla 3**

*Frecuencia de la variable independiente: satisfacción laboral*

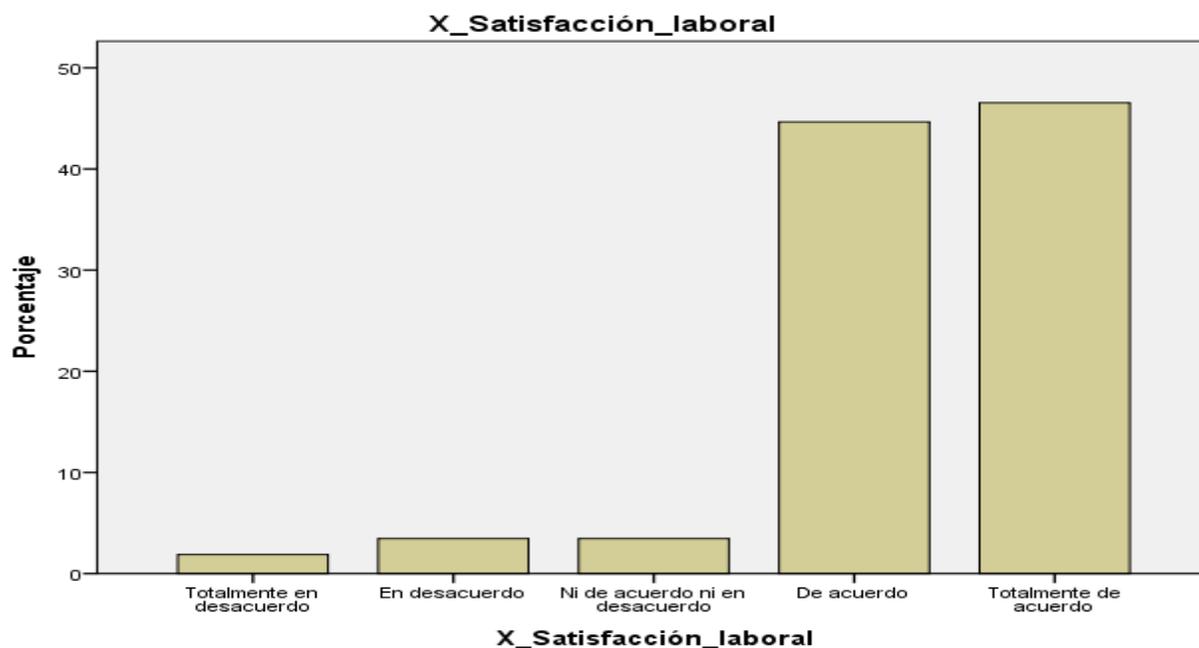
**VARIABLE X: SATISFACCIÓN LABORAL**

**X\_Satisfacción\_laboral**

|         |                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|---------|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válidos | Totalmente en desacuerdo       | 6                 | 1,9               | 1,9                      | 1,9                         |
|         | En desacuerdo                  | 11                | 3,5               | 3,5                      | 5,3                         |
|         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11                | 3,5               | 3,5                      | 8,8                         |
|         | De acuerdo                     | 142               | 44,7              | 44,7                     | 53,5                        |
|         | Totalmente de acuerdo          | 148               | 46,5              | 46,5                     | 100,0                       |
|         | Total                          | 318               | 100,0             | 100,0                    |                             |

**Figura 2**

*Frecuencia de la variable independiente: satisfacción laboral*



Como se observa en la figura 2, los resultados arrojaron que los comerciantes presentan un alto nivel de satisfacción general con su trabajo en esta zona comercial. En la cual los comerciantes expresan un alto grado de afecto positivo hacia su trabajo y las relaciones con los demás comerciantes de la zona. Por otra parte, en la dimensión de percepción de apoyo los comerciantes manifiestan un nivel de satisfacción moderado. Pues, si bien valoran el apoyo de sus colegas, algunos consideran que la administración podría brindar un mayor respaldo.

### **X1: Afecto Positivo**

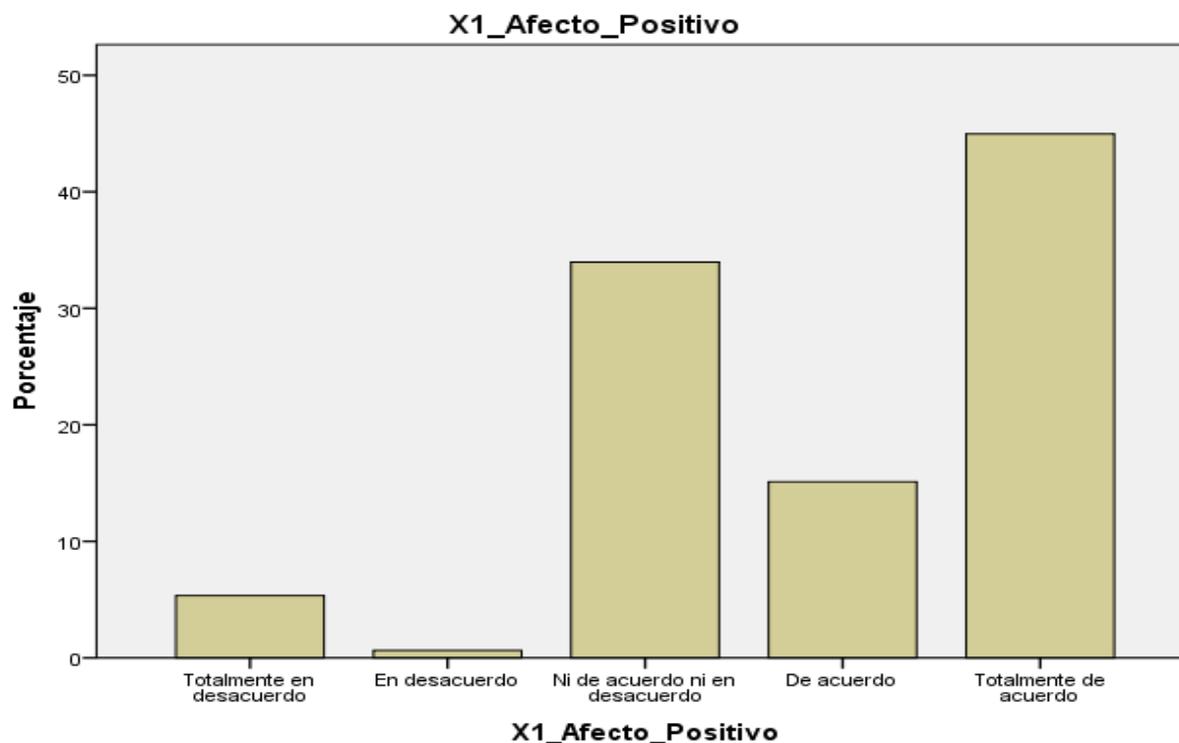
**Tabla 4**

*Frecuencia de la dimensión X1: Afecto Positivo*

|         |                                   | <b>X1_Afecto_Positivo</b> |                   |                              |                                 |
|---------|-----------------------------------|---------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
|         |                                   | <b>Frecuencia</b>         | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>válido</b> | <b>Porcentaje<br/>acumulado</b> |
| Válidos | Totalmente en<br>desacuerdo       | 17                        | 5,3               | 5,3                          | 5,3                             |
|         | En desacuerdo                     | 2                         | ,6                | ,6                           | 6,0                             |
|         | Ni de acuerdo ni<br>en desacuerdo | 108                       | 34,0              | 34,0                         | 39,9                            |
|         | De acuerdo                        | 48                        | 15,1              | 15,1                         | 55,0                            |
|         | Totalmente de<br>acuerdo          | 143                       | 45,0              | 45,0                         | 100,0                           |
|         | <b>Total</b>                      | <b>318</b>                | <b>100,0</b>      | <b>100,0</b>                 |                                 |

**Figura 3**

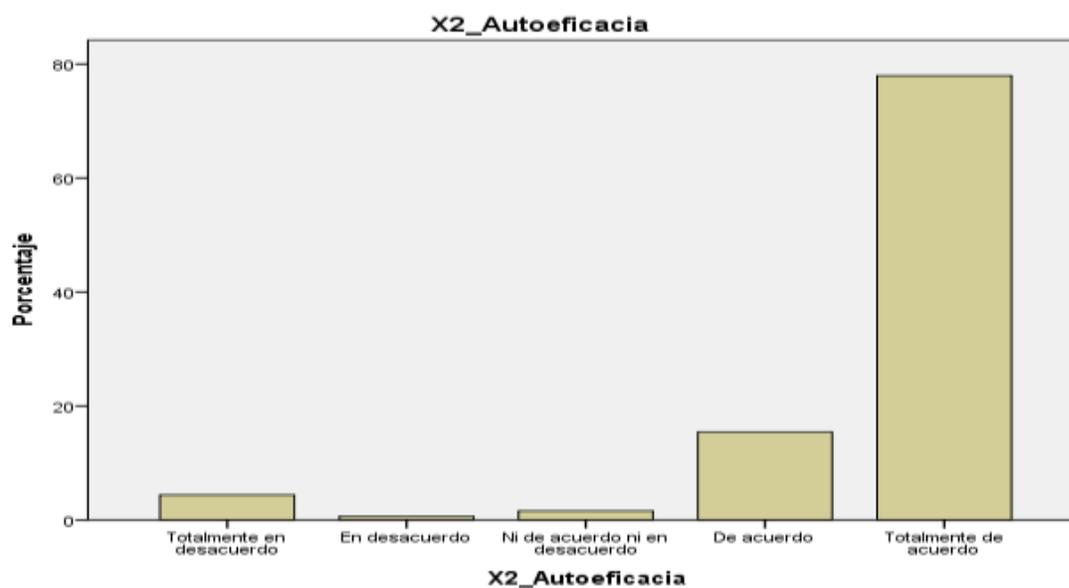
*Frecuencia de la dimensión X1: Afecto Positivo*



La figura 3 de la dimensión de afecto positivo muestra un panorama alentador respecto a la percepción que tienen los comerciantes sobre su trabajo en los módulos. Un porcentaje considerable de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con los enunciados que miden el entusiasmo, la satisfacción y la complacencia en su labor, lo cual indica un alto nivel de afecto positivo hacia su trabajo. Sin embargo, es importante resaltar que existe una minoría de comerciantes que se encuentran en los extremos de la escala, ya sea expresando un desacuerdo total o parcial de los enunciados. A pesar de esta variabilidad, los resultados generales son alentadores y reflejan un ambiente de trabajo positivo en los módulos.

**X2: Autoeficacia****Tabla 5***Frecuencia de la dimensión X2: Autoeficacia***X2\_Autoeficacia**

|         |                                | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|---------|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válidos | Totalmente en desacuerdo       | 14                | 4,4               | 4,4                      | 4,4                         |
|         | En desacuerdo                  | 2                 | ,6                | ,6                       | 5,0                         |
|         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5                 | 1,6               | 1,6                      | 6,6                         |
|         | De acuerdo                     | 49                | 15,4              | 15,4                     | 22,0                        |
|         | Totalmente de acuerdo          | 248               | 78,0              | 78,0                     | 100,0                       |
|         | <b>Total</b>                   | <b>318</b>        | <b>100,0</b>      | <b>100,0</b>             |                             |

**Figura 4***Frecuencia de la dimensión X2: Autoeficacia*

De acuerdo a la figura 4 un porcentaje excesivamente alto de los encuestados se muestra totalmente de acuerdo con los enunciados que miden la confianza en sus habilidades, la eficacia personal y el autocontrol. Por otra parte, existe un pequeño porcentaje de comerciantes que expresan un menor nivel de autoeficacia. Sin embargo, de forma general, los resultados obtenidos muestran que los comerciantes poseen una alta autoestima comercial y confían en sus habilidades para gestionar sus negocios de manera exitosa en los módulos y se sienten muy capaces de enfrentar los desafíos en su trabajo y alcanzar sus objetivos.

### **X3: Beneficios**

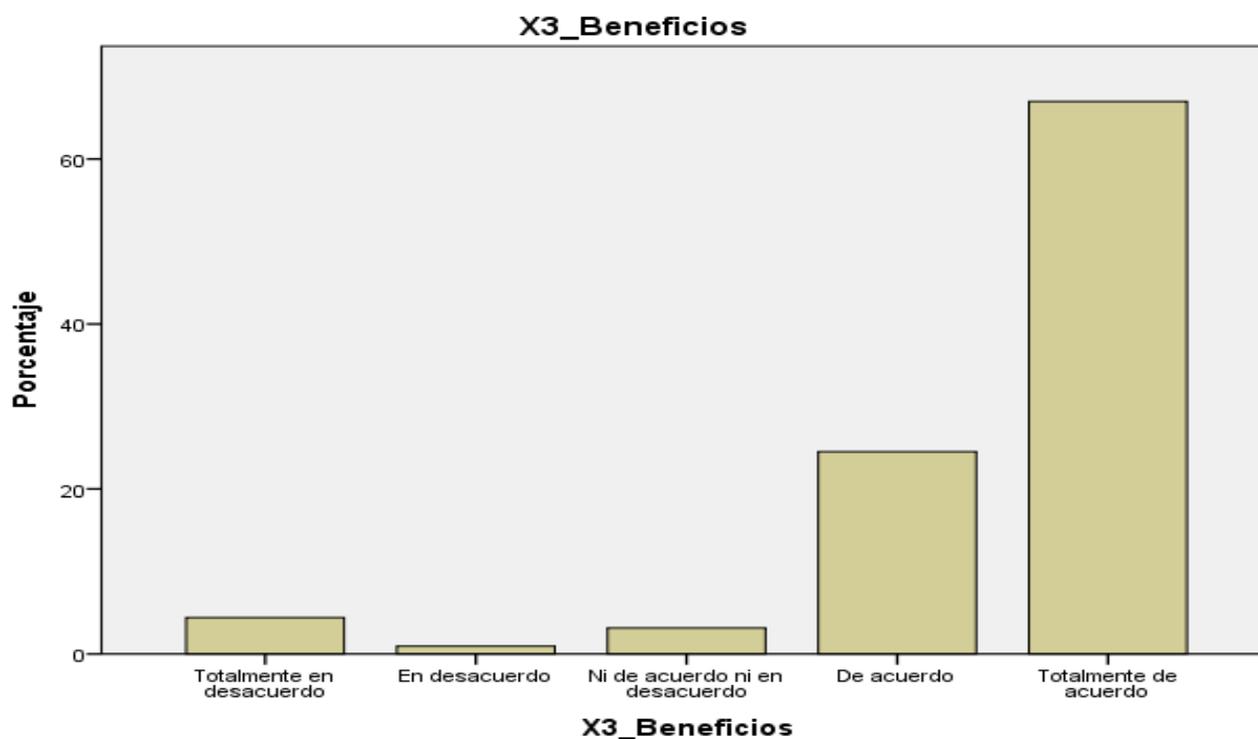
**Tabla 6**

*Frecuencia de la dimensión X3: Beneficios*

|         |                                   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>válido</b> | <b>Porcentaje<br/>acumulado</b> |
|---------|-----------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válidos | Totalmente en<br>desacuerdo       | 14                | 4,4               | 4,4                          | 4,4                             |
|         | En desacuerdo                     | 3                 | ,9                | ,9                           | 5,3                             |
|         | Ni de acuerdo ni<br>en desacuerdo | 10                | 3,1               | 3,1                          | 8,5                             |
|         | De acuerdo                        | 78                | 24,5              | 24,5                         | 33,0                            |
|         | Totalmente de<br>acuerdo          | 213               | 67,0              | 67,0                         | 100,0                           |
|         | <b>Total</b>                      | <b>318</b>        | <b>100,0</b>      | <b>100,0</b>                 |                                 |

**Figura 5**

*Frecuencia de la dimensión X3: Beneficios*



La figura 5 revela una satisfacción general con los beneficios que reciben los comerciantes, pero también evidencia un espacio para mejoras. Si bien una parte considerable de los encuestados se muestra conforme con los beneficios actuales, existe un grupo importante que considera que podrían obtener mayores beneficios o mejores condiciones comerciales.

#### **X4: Progreso en Metas**

**Tabla 7**

*Frecuencia de la dimensión X4: Progreso en Metas*

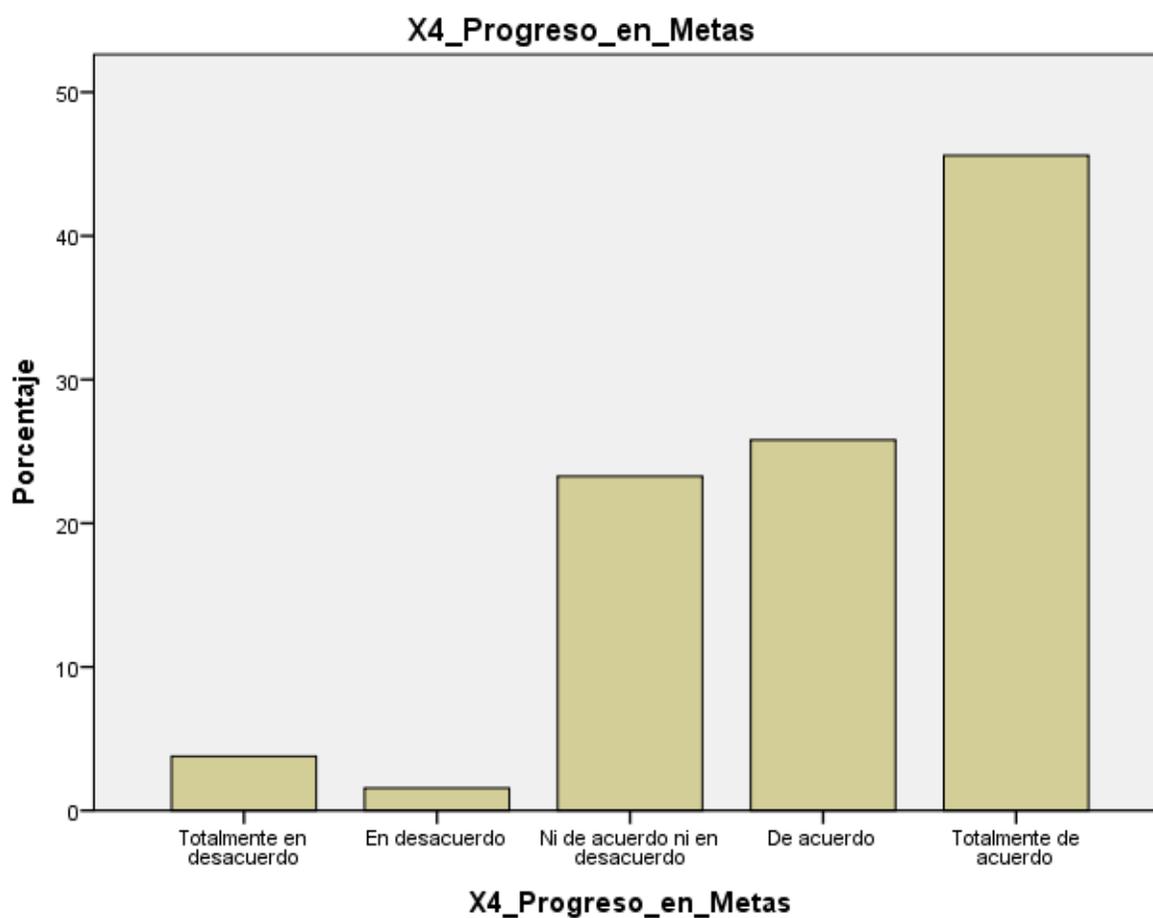
#### **X4\_Progreso\_en\_Metas**

|       | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <hr/> |                   |                   |                          |                             |
| <hr/> |                   |                   |                          |                             |

|         |                                |     |       |       |       |
|---------|--------------------------------|-----|-------|-------|-------|
| Válidos | Totalmente en desacuerdo       | 12  | 3,8   | 3,8   | 3,8   |
|         | En desacuerdo                  | 5   | 1,6   | 1,6   | 5,3   |
|         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 74  | 23,3  | 23,3  | 28,6  |
|         | De acuerdo                     | 82  | 25,8  | 25,8  | 54,4  |
|         | Totalmente de acuerdo          | 145 | 45,6  | 45,6  | 100,0 |
| Total   |                                | 318 | 100,0 | 100,0 |       |

**Figura 6**

*Frecuencia de la dimensión X4: Progreso en Metas*



De acuerdo a la figura 6 muestra un panorama alentador respecto a la percepción de los comerciantes en cuanto a su avance hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos. Una

proporción considerable de los encuestados expreso un alto grado de acuerdo o total acuerdo con la afirmación de que están progresando satisfactoriamente hacia el logro de sus metas. Sin embargo, es importante notar que existe una variabilidad en las respuestas, lo que sugiere que no todos los comerciantes están experimentando el mismo nivel de progreso. Un porcentaje menor, aunque significativo, se encuentra en las categorías de “de acuerdo” y “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Esto podría indicar que algunos comerciantes están enfrentando desafíos u obstáculos que les impiden avanzar al ritmo deseado. Además, la presencia de una pequeña proporción de comerciantes que expresaron desacuerdo con la afirmación sugiere la existencia de un grupo que podría estar experimentando dificultades para alcanzar sus metas o que simplemente no se siente satisfecho con su progreso actual.

### **X5: Expectativas de resultado**

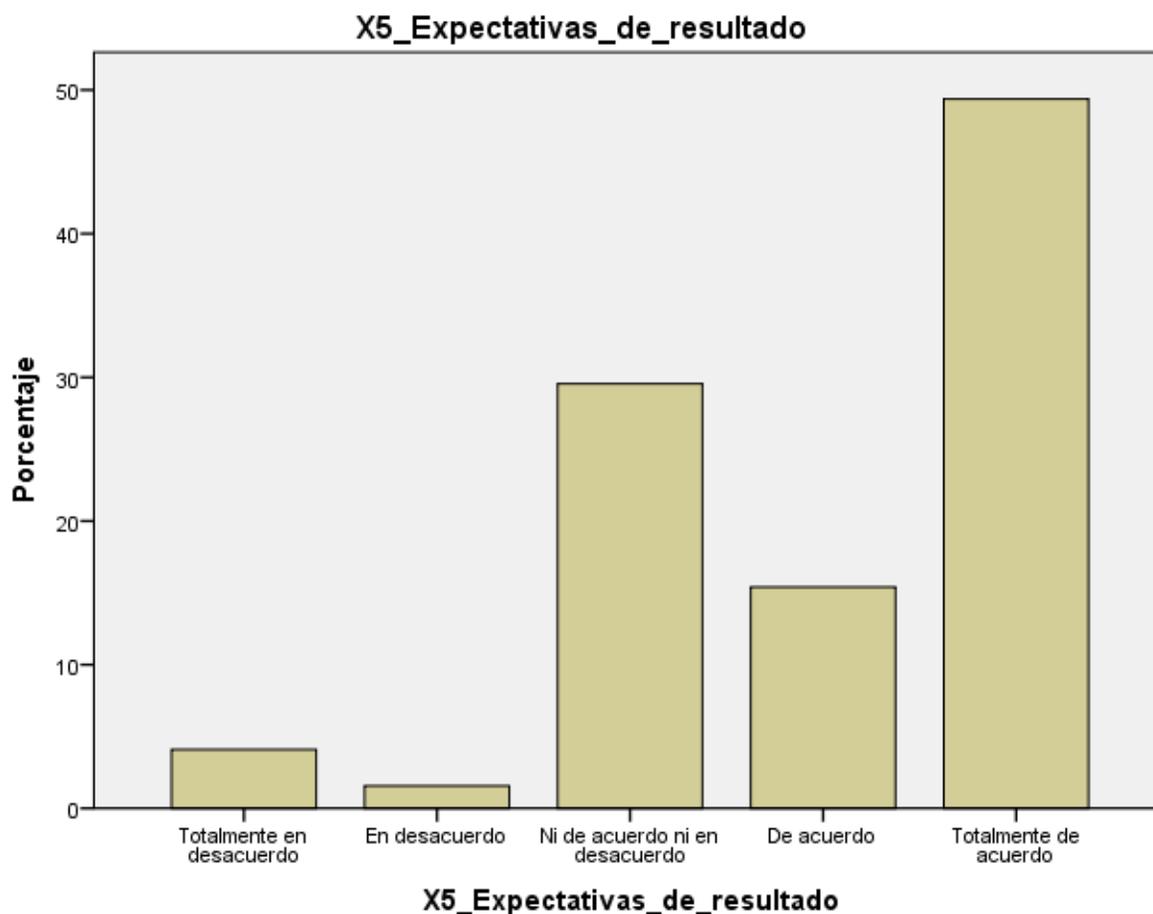
**Tabla 8**

*Frecuencia de la dimensión X5: Expectativas de resultado*

#### **X5\_Expectativas\_de\_resultado**

|         |                                   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>válido</b> | <b>Porcentaje<br/>acumulado</b> |
|---------|-----------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válidos | Totalmente en<br>desacuerdo       | 13                | 4,1               | 4,1                          | 4,1                             |
|         | En desacuerdo                     | 5                 | 1,6               | 1,6                          | 5,7                             |
|         | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 94                | 29,6              | 29,6                         | 35,2                            |
|         | De acuerdo                        | 49                | 15,4              | 15,4                         | 50,6                            |
|         | Totalmente de acuerdo             | 157               | 49,4              | 49,4                         | 100,0                           |
|         | <b>Total</b>                      | <b>318</b>        | <b>100,0</b>      | <b>100,0</b>                 |                                 |

**Figura 7**  
*Frecuencia de la dimensión X5: Expectativas de resultado*



La figura 7 nos indica que una gran mayoría de los comerciantes tienen expectativas positivas respecto a los resultados de su trabajo, creen en su capacidad para alcanzar los objetivos establecidos y están motivados para obtener buenos resultados. También, un grupo de comerciantes expresó un nivel de acuerdo, lo cual podría indicar que, aunque tienen expectativas positivas, también perciben ciertos obstáculos o desafíos que podrían afectar su desempeño. Por otra parte, es importante notar que existe un pequeño porcentaje de los encuestados que manifestaron desacuerdo con las afirmaciones, lo cual también indicaría que existen factores que están disminuyendo sus expectativas o desmotivándolos.

#### **X6: Percepción de apoyo**

**Tabla 9***Frecuencia de la dimensión X6: Percepción de apoyo***X6\_Percepción\_de\_apoyo**

|         |                                   | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje<br/>válido</b> | <b>Porcentaje<br/>acumulado</b> |
|---------|-----------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válidos | Totalmente en<br>desacuerdo       | 16                | 5,0               | 5,0                          | 5,0                             |
|         | En desacuerdo                     | 4                 | 1,3               | 1,3                          | 6,3                             |
|         | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 132               | 41,5              | 41,5                         | 47,8                            |
|         | De acuerdo                        | 21                | 6,6               | 6,6                          | 54,4                            |
|         | Totalmente de<br>acuerdo          | 145               | 45,6              | 45,6                         | 100,0                           |
|         | Total                             | 318               | 100,0             | 100,0                        |                                 |

**Figura 8***Frecuencia de la dimensión X6: Percepción de apoyo*

De acuerdo a la figura 8 se puede observar que un 45,6% de los comerciantes se manifiestan totalmente de acuerdo con la afirmación relacionada con el apoyo que reciben, lo que sugiere que una parte significativa de ellos siente que cuenta con el respaldo necesario en su entorno laboral. Sin embargo, un 41,5 % de los encuestados se encuentra en la categoría de ni de acuerdo ni en desacuerdo, este dato sugiere una percepción ambivalente, lo que podría indicar que muchos comerciantes no tienen una clara percepción del nivel de apoyo que reciben.

### **3.2 DISCUSIÓN**

La evaluación de la satisfacción laboral de los comerciantes reubicados en la zona comercial Nuevo Tarqui ha revelado resultados significativos que ofrecen una visión profunda del contexto laboral y social en el que operan estos individuos. Se puede observar que la mayoría de los comerciantes reportan un alto nivel de satisfacción, lo que sugiere que, a pesar de las dificultades inherentes a la reubicación post-desastre han logrado adaptarse y encontrar aspectos positivos en su nuevo entorno. Este resultado es alentador, ya que indica una resiliencia notable entre los comerciantes, quienes han podido sobreponerse a los desafíos que conlleva un cambio tan drástico en su entorno laboral.

Sin embargo, es crucial mencionar una parte de insatisfacción que emergen de los datos sobre la falta de apoyo y reconocimiento por parte de la administración. Esta insatisfacción puede ser un indicador de problemas más profundos en la gestión y liderazgo dentro de la zona comercial Nuevo Tarqui. La falta de apoyo puede manifestarse de diversas maneras, incluyendo la insuficiencia de recursos, falta de capacitación y el escaso acceso a información relevante que permita a los comerciantes tomar decisiones informadas sobre sus negocios.

Por tanto, aunque los resultados de evaluación de la satisfacción laboral son en su mayoría positivos, es esencial que se preste atención a las áreas de insatisfacción identificadas. Pues, al abordar las preocupaciones sobre el apoyo la comunicación, las autoridades y administradores de la zona comercial Nuevo Tarqui pueden no solo mejorar la satisfacción laboral de los comerciantes, sino también contribuir al desarrollo sostenible y al crecimiento económico local en conjunto

## CAPÍTULO IV

### 4 PROPUESTA

#### **Título de la propuesta**

Fortalecimiento del Apoyo Administrativo para mejorar la satisfacción laboral de los Comerciantes en la Zona Comercial Nuevo Tarqui

#### **Justificación**

El fortalecimiento del apoyo administrativo es crucial para mejorar la satisfacción laboral de los comerciantes de la zona comercial Nuevo Tarqui. Al abordar las necesidades específicas de los comerciantes, se busca crear un ambiente laboral más positivo que fomente la colaboración, la motivación y el compromiso. Este enfoque no solo contribuirá a la mejora del bienestar de los comerciantes, sino que también impactará positivamente en la productividad y el desarrollo económico de la zona. Al implementar programas de capacitación, establecer canales de comunicación efectivos y fomentar la retroalimentación continua, se espera reducir la insatisfacción laboral y promover un sentido de pertenencia y apoyo entre los comerciantes.

#### **Objetivo general**

Mejorar el nivel de satisfacción laboral de los comerciantes que operan en los módulos de la zona comercial nuevo Tarqui a través del fortalecimiento del apoyo administrativo.

#### **Objetivos específicos**

Identificar las áreas específicas del apoyo administrativo que los comerciantes valoran positivamente y aquellas que requieren mejoras, basándose en las percepciones expresadas en la evaluación previa.

Implementar un programa de capacitación para el personal administrativo, con el fin de mejorar la calidad del apoyo brindado a los comerciantes y fomentar un ambiente de colaboración.

Establecer un sistema de retroalimentación continua que permita a los comerciantes expresar sus inquietudes y sugerencias sobre el apoyo el apoyo administrativo, asegurando que sus voces sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones.

**PLAN DE ACCIÓN**

| <b>OBJETIVOS</b>  | <b>ESTRATEGIAS</b>  | <b>IMPORTANCIA</b>   | <b>ACCIONES</b>  | <b>RECURSOS</b>  | <b>MEDIOS</b>       | <b>TIEMPOS</b>  | <b>PRESUPUESTO</b>  |
|---|---|--|--|--|---------------------|---|---|
| Identificar las áreas específicas del apoyo administrativo que los comerciantes valoran positivamente y aquellas que requieren mejoras, basándose en las percepciones expresadas en la evaluación previa. | Organizar grupos focales para discutir el apoyo administrativo y recoger opiniones directas de los comerciantes sobre sus necesidades y expectativas. | La identificación de áreas de apoyo administrativo es crucial para poder entender cómo se percibe la gestión actual y que aspectos necesitan ser mejorados. Por tanto, permite profundizar el entendimiento de las necesidades y expectativa de los comerciantes, lo que es fundamental para mejorar el apoyo administrativo y optimizar el entorno laboral. | <ul style="list-style-type: none"> <li>° Definir los temas de discusión.</li> <li>° Selección de un grupo representativo de comerciantes. Asegurando que el grupo incluya comerciantes de diferentes módulos para tener una visión integral.</li> <li>° Programar y realizar las 4 sesiones de grupos focales. (Establecer fechas y lugares para las reuniones asegurando la disponibilidad de los participantes.</li> <li>° Analizar los resultados. (Recopilar y evaluar la información de las discusiones).</li> <li>° Elaborar un informe de resultados. (Documentar los hallazgos y recomendaciones basadas en las opiniones de los comerciantes).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>° Recursos humanos: facilitadores para, moderar las sesiones, personal para la logística.</li> <li>° Recursos económicos: presupuesto para cubrir costos de materiales y logística.</li> <li>° Recursos materiales: encuestas grabadoras, hojas de trabajo y equipos necesarios para la realización de sesiones.</li> </ul> | Plataforma digital. | <p>3 días: definir los temas de discusión.</p> <p>1 semana: Selección de participantes.</p> <p>2 semanas: Programación y realización de sesiones.</p> <p>1 semana: Recopilación y análisis de información obtenida.</p> <p>1 semana: redacción de informe con los hallazgos y recomendaciones para fomentar la transparencia.</p> | <p>Selección de grupo y materiales \$ 300</p> <p>Programación de las 4 sesiones y grupos focales \$ 425.</p> <p>Análisis de resultados y elaboración de informe \$ 50.</p> <p>Total, del Presupuesto por esta actividad es: \$775</p> |

|  |   |   |   |   |  |   |  |
|--|---|---|---|---|--|---|--|
| <p>Establecer un sistema de comunicación y retroalimentación continua entre el personal administrativo y los comerciantes, con el fin de mejorar la calidad del apoyo brindado y fomentar un ambiente de colaboración.</p> | <p>Crear un canal de comunicación para facilitar la interacción entre comerciantes y la administración.</p> | <p>La comunicación efectiva es clave para mejorar la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia entre los comerciantes. Fomenta un ambiente de colaboración y asegura que las inquietudes y sugerencias de los comerciantes sean atendidas de manera oportuna, mejorando la satisfacción y el apoyo administrativo. Además, la retroalimentación continua ayuda a la administración a ajustar sus estrategias y a los comerciantes a sentirse escuchados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>° Diseñar la plataforma de comunicación.</li> <li>° Invitar a los comerciantes a unirse al canal.</li> <li>° Establecer un calendario de reuniones periódicas para retroalimentación.</li> <li>° Recoger y analizar la retroalimentación de los comerciantes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>° Recurso humano: personal administrativo para gestionar la plataforma y coordinar las reuniones.</li> <li>° Recurso tecnológico: (plataforma digital para la comunicación)</li> <li>° Recurso económico: presupuesto para el diseño de la plataforma y materiales de comunicación.</li> </ul> | <p>Plataforma digital. Reuniones virtuales o presenciales.</p> | <p>4 días: diseño de la plataforma.<br/>1 semana: invitación y registro de comerciantes.<br/>1 semana: establecimiento de reuniones periódicas.<br/>1 semana: recopilación y análisis de retroalimentación.</p> | <p>Diseño de la plataforma \$ 27<br/>° Invitaciones, materiales de comunicación y sesiones \$ 240.<br/>° Análisis de retroalimentación \$ 50.<br/>Total, del Presupuesto por esta actividad es: \$317.</p> |
|--|---|---|---|---|--|---|--|

|  |   |  |   |  |   |   |   |
|--|---|--|---|--|---|---|---|
| Implementar un programa de capacitación y desarrollo comercial para los comerciantes, en colaboración con el municipio de Manta, que aborde habilidades empresariales y de gestión, con el fin de potenciar su capacidad para operar exitosamente en la zona comercial Nuevo Tarqui. | Diseñar un programa de capacitación que incluya talleres seminarios y cursos sobre habilidades empresariales y de gestión, en colaboración con expertos y el municipio. | Mejora las competencias de los comerciantes, lo que puede resultar en un mejor desempeño en sus negocios y un aumento en la satisfacción del cliente, contribuyendo al éxito de la zona comercial. | <ul style="list-style-type: none"> <li>° Identificar las necesidades de capacitación de los comerciantes.</li> <li>° Colaborar con el municipio para seleccionar expertos y recursos.</li> <li>° Programar y realizar las sesiones de capacitación.</li> <li>° Evaluar la efectividad del programa mediante encuestas y retroalimentación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>° Recurso humano: expertos en capacitación, personal del Municipio de Manta.</li> <li>° Recursos económicos.</li> <li>° Recursos materiales.</li> </ul> | Talleres presenciales o virtuales. Materiales de capacitación . | 2 semanas: identificación de necesidades.<br>2 semanas: diseño del programa y colaboración con el municipio.<br>4 semanas: ejecución de las sesiones de capacitación. | Identificación de necesidades \$50<br>Diseño del programa \$40.<br>Honorarios de expertos \$100<br>Materiales de capacitación \$60.<br>Total, del Presupuesto por esta actividad es: \$250. |
|--|---|--|---|--|---|---|---|

Total, del presupuesto por la primera actividad: \$775

Total, del presupuesto por la segunda actividad: \$317

Total, del presupuesto por la segunda actividad: \$250

Presupuesto total: \$1.342

## CONCLUSIONES

La evaluación de la satisfacción de los comerciantes reubicados en la zona comercial Nuevo Tarqui ha proporcionado información valiosa que se alinea con los objetivos planteados al inicio de esta investigación. En primer lugar, el alto nivel de satisfacción reportado por la mayoría de los comerciantes indica que, a pesar de los desafíos asociados con la reubicación post-desastre han encontrado formas de adaptarse y desarrollar un sentido de pertenencia en su nuevo entorno laboral. Este hallazgo es fundamental, ya que sugiere que los comerciantes han podido establecer objetivos comerciales y alcanzar un grado de éxito en sus actividades, lo que se relaciona directamente con el objetivo de identificar las metas comerciales más comunes.

No obstante, es esencial considerar las áreas de insatisfacción que han surgido. Un porcentaje significativo de comerciantes han manifestado preocupaciones sobre la falta de apoyo y reconocimiento por parte de la administración. Este aspecto es crítico, ya que se relaciona con el objetivo de evaluar la satisfacción de los comerciantes con el reconocimiento que reciben por su trabajo. La ausencia de un sistema de reconocimiento efectivo y de canales de comunicación claros puede limitar la motivación y el compromiso de los comerciantes, lo que a su vez afecta su satisfacción laboral y su capacidad para alcanzar sus metas comerciales.

Resaltar que los resultados subrayan la relevancia de crear un entorno laboral que no solo fomente la satisfacción, sino que también aborde las inquietudes de aquellos que se sienten insatisfechos. La satisfacción laboral no es un estado estático, sino un proceso dinámico que se puede ver afectado por múltiples factores, incluyendo las condiciones de trabajo, el apoyo recibido de la administración y relaciones interpersonales entre los comerciantes. Por lo tanto, es fundamental que las autoridades y la administración de la zona comercial nuevo Tarqui se comprometan a escuchar y atender a las necesidades de todos los comerciantes especialmente de aquellos que han expresado su insatisfacción.

Se propone un plan de acción integral que optimice las condiciones laborales y promueva el bienestar de los comerciantes. Este plan incluye la creación de espacios de diálogos donde los comerciantes puedan expresar sus preocupaciones y sugerencias y la implementación de programas de capacitación que fortalezcan sus habilidades y competencias. Además, es crucial

establecer mecanismos de reconocimiento y recompensa que valore el esfuerzo y la dedicación de los comerciantes, lo que podría contribuir a aumentar su motivación y compromiso.

Al abordar estas áreas se asegurará un desarrollo sostenible y positivo en la zona comercial, lo que no solo beneficiará a los comerciantes, sino que también impactará favorablemente en la economía local. Un entorno laboral que prioriza la satisfacción y el bienestar de los trabajadores es esencial para fomentar la productividad y el crecimiento a largo plazo de la comunidad comercial.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer la comunicación entre la administración de la zona comercial y los comerciantes. La creación de canales de comunicación efectivo, como reuniones periódicas, buzones de sugerencia o plataformas digitales, permitirá a los comerciantes expresar inquietudes y recibir retroalimentación. Una comunicación clara y abierta ayudara a construir confianza y abordar de manera proactiva las preocupaciones de los comerciantes.

Otro aspecto importante es la capacitación y desarrollo comercial, ofrecer programas de capacitación que aborden tanto habilidades técnicas como habilidades blandas puede ser beneficioso para los comerciantes como talleres sobre gestión de negocios, atención al cliente, autoeficacia y, por ende, su satisfacción laboral. estas capacitaciones también contribuirán al crecimiento de su negocio.

Así mismo, es esencial evaluar y mejorar las condiciones de trabajo en los módulos del negocio. Garantizar que los espacios sean accesibles, seguros y cómodos para los comerciantes y sus clientes es crucial. La inversión en infraestructura, como la mejora de iluminación, la limpieza y el mantenimiento de los módulos, puede tener un impacto positivo en la percepción de los comerciantes sobre su entorno laboral.

Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo también es una recomendación clave.

Promover actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales entre los comerciantes como, ferias, eventos comunitarios o grupos de trabajo permitirá compartir experiencias y estrategias, enriqueciendo su desempeño y satisfacción laboral.

Además, es recomendable realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción laboral del comerciante. Estas evaluaciones pueden llevarse a cabo a través de encuestas anónimas, entrevista o grupos focales, y los resultados deben ser utilizados para ajustar las políticas y prácticas de la administración, asegurando así un monitoreo con constante de los comerciantes

## BIBLIOGRAFÍA

- Allen Norman, A. M., & Grettchen Flores, S. (1998). Análisis de la motivación del recurso humano. Comparación entre los servicios de cirugía del hospital Dr. Calderón Guardia y patología forense del Organismo de Investigación Judicial. *Scielo*, 11-17. Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00151998000200006#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Maslow%2C%20con,el%20logro%20de%20objetivos%20individuales](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151998000200006#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Maslow%2C%20con,el%20logro%20de%20objetivos%20individuales).
- Arevalo Vásquez, F. G., Bardales Mor, A., & García Valencia, G. M. (2020). *Teorías conceptuales de satisfacción laboral*. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, J. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Atalaya, M. (1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. *Revista de Psicología*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Avendaño Castro, W. R., Luna Pereira, H. O., & Rueda Vera, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 190-201. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralDeLosDocentes-8890509.pdf>
- Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. Quito- Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalcazar-Relacion.pdf>

- Bernal Gorrochategui, R. L. (2023). “LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA UBICADA EN EL DISTRITO DE MAGDALENA LIMA,2023”. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada Del Norte, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/36264>
- Bracho, C. (1999). *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en una organización de educación superior*. Caracas: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. .
- Cabanilla Guerra, G., Cando Carrillo, C., & Valencia Chica, M. I. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000300403&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000300403&script=sci_arttext)
- Carhuapoma, C. (2021). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima - 2021*. Lima-Perú: ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70740/Carhuapoma\\_CRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70740/Carhuapoma_CRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Figueroa, Y. (2019). SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCESADORA Y COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C. CHICLAYO - 2019. (*Grado académico de bachiller en Administración*). Universidad Señor De Sipán Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel – Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7109>
- García, V. D. (2010). SATISFACCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Guevara, P., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 163-173. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>

- Hernández, R. (2022). *Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal de la División de Operaciones Especiales del Escuadrón Verde PNP, Lima - 2021*. Lima: ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89936/Hernandez\\_PRA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89936/Hernandez_PRA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hernandez, R., & Sampieri. (2020). *Metodología de la investigación; las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.\\_Rutas\\_cuantitativa\\_\\_cualitativa\\_y\\_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA.pdf&Expires=](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=)
- Jiménez Carpio, C. L. (2022). Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021. *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23152>
- Jiménez Figueroa, A., Bravo Castillo, C., & Toledo Andaur, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de Investigación Psicológica*, 67-85.
- Lagla, R. (2022). Satisfacción laboral del personal de una empresa dedicada al comercio exterior de la ciudad de Quito – Ecuador en el periodo 2022. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Central Del Ecuador, Quito-Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e45ebca6-6ef3-4025-a45d-429e7f534f93/content>
- LapuentaI, L., KanterII, P. E., NavarroIII, R. M., & MedranoIV, L. A. (Marzo de 2019). Evaluación de un modelo socio-cognitivo de la satisfacción laboral en trabajadores

argentinos. *PSICOLOGÍA SOCIAL DEL TRABAJO*, págs. 12-20. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20190002>

ORTIZ DELGADILLO, K. S. (2013). *SATISFACCIÓN LABORAL Y DETECCIÓN DE FACTORES MOTIVACIONALES EN EMPLEADOS EN UNA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL*. Monterrey: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3634/1/1080256519.pdf>

Vizcaíno, P., Cedeño, J., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>

## ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

| VARIABLE                               | DIMENSIONES  | INDICADORES   | PROBLEMA  | OBJETIVOS   |
|--|--|---|---|---|
| <b>X:<br/>Satisfacción<br/>laboral</b> |  |   | <b>PROBLEMA GENERAL</b>   | <b>OBJETIVO GENERAL</b>   |
|  |  |   | ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los comerciantes que operan en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui?        | Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los comerciantes que operan en los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui. |
|  |  |   | <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  |
|  | X1. Afecto Positivo  | -Entusiasmo<br>-Satisfacción<br>-Complacencia   | ¿En qué medida los comerciantes experimentan entusiasmo, satisfacción y complacencia en su trabajo diario dentro de los módulos?  | Identificar los factores del entorno laboral de los módulos que contribuyen al afecto positivo de los comerciantes.       |
|  | X2. Autoeficacia   | -Confianza en sus habilidades<br>-Eficacia personal<br>-Autocontrol   | ¿Qué tan confiados se sienten los comerciantes en sus habilidades para realizar las tareas y demandas del trabajo en los módulos? | Determinar el nivel de autoeficacia que perciben los comerciantes en relación con su trabajo en los módulos.              |
| X3. Beneficios                         | -Salario y beneficios<br>-Equilibrio entre vida laboral y personal | ¿Qué tan satisfechos están los comerciantes con el salario y los beneficios que reciben por laborar en los módulos? | Evaluar la satisfacción de los comerciantes con el salario y los beneficios que reciben por laborar en los módulos.               |   |

|  |                               |  |  |   |
|--|-------------------------------|--|--|---|
|  |                               | -Oportunidades de progreso   |  |   |
|  | X4.<br>Progreso en Metas      | -Logro de objetivos<br>-Desarrollo profesional<br>-Oportunidades de capacitación | ¿En qué medida los comerciantes sienten que han logrado sus objetivos comerciales desde que se trasladaron a los módulos?    | Identificar los objetivos comerciales más comunes de los comerciantes que operan en los módulos.                    |
|  | X5. Expectativas de resultado | -Reconocimiento<br>-Recompensas<br>-Promoción                                    | ¿Qué tan satisfechos están los comerciantes con el reconocimiento que reciben por su trabajo en los módulos?                 | Evaluar la satisfacción de los comerciantes con el reconocimiento que reciben por su trabajo en los módulos.        |
|  | X6.<br>Percepción de apoyo    | -Apoyo del supervisor<br>-Apoyo de los colegas<br>-Apoyo de la organización      | ¿Qué tan satisfechos están los comerciantes con el apoyo que reciben de la administración de la zona comercial Nuevo Tarqui? | Identificar los tipos de apoyo que más valoran los comerciantes por parte de la administración y de sus compañeros. |

**Cuestionario aplicado a los comerciantes de los módulos de la zona comercial Nuevo Tarqui**

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES REUBICADOS EN LOS MÓDULOS DE LA ZONA COMERCIAL NUEVO TARQUI DE MANTA**

| Preguntas:  | Totalmente en | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|---------------|---------------|---------------------|------------|-----------------------|
| 1. Me siento muy entusiasmado/a con mi trabajo en los módulos.                                  |               |               |                     |            |                       |
| 2. Estoy muy satisfecho/a en el área de trabajo.  |               |               |                     |            |                       |
| 3. Me siento seguro en mi espacio de trabajo  |               |               |                     |            |                       |
| 4. Me siento muy capaz de adaptarme a las exigencias de los clientes.                           |               |               |                     |            |                       |
| 5. Estoy convencido/a que mis habilidades son las adecuadas para tener éxito en mi negocio.     |               |               |                     |            |                       |
| 6. Ejercicio un control absoluto sobre las decisiones estratégicas de mi negocio.               |               |               |                     |            |                       |
| 7. Estoy satisfecho/a con los beneficios que recibo por laborar en los módulos.                 |               |               |                     |            |                       |
| 8. Soy capaz de conciliar mi vida personal con las demandas del trabajo en los módulos.         |               |               |                     |            |                       |
| 9. Siento que existen oportunidades de progreso en los módulos.                                 |               |               |                     |            |                       |
| 10. He logrado mis objetivos comerciales.   |               |               |                     |            |                       |
| 11. He podido cumplir las metas que me planteé.   |               |               |                     |            |                       |
| 12. Me siento muy realizado/a con lo que he logrado en mi negocio.                              |               |               |                     |            |                       |
| 13. Mi decisión de abrir mi negocio en los módulos ha sido fundamental para el éxito del mismo. |               |               |                     |            |                       |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 14. Los módulos de la Zona Comercial Nuevo Tarqui me ofrecen mejores oportunidades para mi negocio. |  |  |  |  |  |
| 15. Espero obtener resultados positivos a futuro gracias a mi presencia en los módulos.             |  |  |  |  |  |
| 16. Estoy muy satisfecho/a con el apoyo que recibo de la administración.                            |  |  |  |  |  |
| 17. Percibo una gran colaboración y apoyo entre los comerciantes.                                   |  |  |  |  |  |
| 18. Me siento muy confiado/a en que puedo contar con el apoyo de la administración si lo necesito.  |  |  |  |  |  |

