



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS LIBRERIAS Y
PAPELERIAS DEL CANTÓN LA MANÁ”.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en
Administración de Empresas.

AUTORES:

Sangovalin Simaluiza Erika Liseth

Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda

TUTOR:

Ing. Mg Sc. Villegas Barros Neuval José

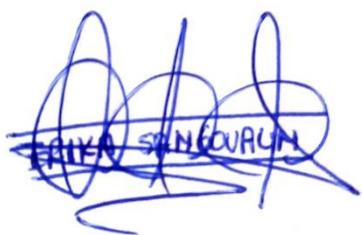
LA MANÁ-ECUADOR

AGOSTO-2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Sangovalin Simaluiza Erika Liseth y Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda declaramos ser los autores del proyecto de investigación: “ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS LIBRERÍAS Y PAPELERÍAS DEL CANTÓN LA MANÁ”, Siendo el Ing. Mg. Sc. Villegas Barros Neuval José Director del trabajo investigativo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Sangovalin Simaluiza Erika Liseth
C.I.: 050418329-4



Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda
C.I.: 050394633-7

AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el título:

“ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS LIBRERÍAS Y PAPELERÍAS DEL CANTÓN LA MANÁ”, de Sangovalin Simaluiza Erika Liseth y Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, agosto del 2022



Mg. Sc. Villegas Barros Neuval José
C. I.: 120243766-9
TUTOR

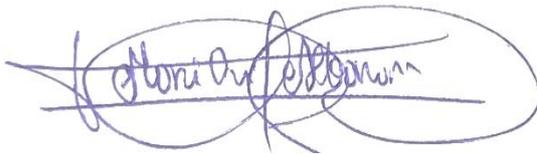
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto los postulantes: Sangovalin Simaluiza Erika Liseth y Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda con el título del proyecto de investigación “ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS LIBRERÍAS Y PAPELERÍAS DEL CANTÓN LA MANÁ”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

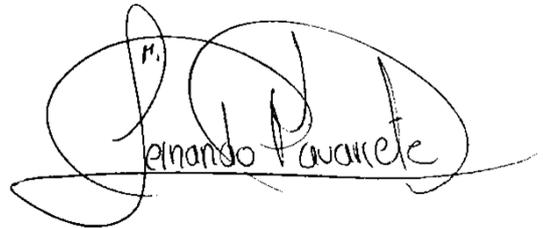
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, agosto del 2022

Para constancia firman:



M.Sc. Albarrasin Reinoso Marilin Vanessa
C.I. 171971537-5
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando
C.I. 180435489-0
LECTOR 2 (MIEMBRO)



PhD. Martínez Ortiz Fabián Xavier
C.I. 160050885-5
LECTOR 3 (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fuerza y la fortaleza necesaria para seguir adelante en mi carrera estudiantil, a fin de alcanzar el objetivo anhelado, a mis padres por brindarme su apoyo incondicional a mi familia por impulsarme y motivarme para lograr cumplir mi meta, a la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná y docentes que compartieron sus conocimientos y sabias enseñanzas.

ERIKA

Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi vida, a toda mi familia: mis padres, hermanas y mi esposo por su apoyo y confianza ha permitido que cumpla una de las metas que me propuse. De igual manera a la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná porque en sus aulas he recibido sabias enseñanzas.

JULEIDY

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto investigativo a Dios, porque ha estado cuidándome y dándome fortaleza para continuar en mis estudios, a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación en mi futuro siendo mi apoyo en todo momento, porque han depositado su entera confianza en cada reto que se me ha presentado sin dudar ni un solo momento la capacidad e inteligencia.

ERIKA

A Dios por haber permitido llegar hasta este punto y darme salud para lograr este objetivo. A mis padres que son mi pilar fundamental de mi vida, por mostrarme su amor incondicional a través de sus consejos, a mi hijo quien me motiva a dar lo mejor de mí y luchar por lo quiero.

JULEIDY

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS LIBRERÍAS Y PAPELERÍAS DEL CANTÓN LA MANÁ”.

AUTORES:

Sangovalin Simaluiza Erika Liseth

Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda

RESUMEN

En los últimos años ha disminuido las librerías y papelerías del cantón La Maná y en la actualidad suman a 61 entidades, en las cuales laboran 90 trabajadores. La problemática hace referencia al desconocimiento de los factores del ambiente laboral que incide en la satisfacción de los trabajadores. Por ello el objetivo general fue determinar los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores. Se emplearon los tipos de investigación: descriptiva, bibliográfica, de campo, correlacional y los métodos históricos lógicos, deductivo, analítico y sintético, apoyados en 90 trabajadores de las librerías y papelerías. Los datos fueron procesados que permitió establecer relaciones más significativas: la relación [1], incentivos que se vinculó con el desarrollo y crecimiento con un 0,974 se consideró como una relación positiva fuerte, mientras que la relación [2], motivación frente a la seguridad presento la correlación de 0,962 calificada como una relación positiva fuerte mientras que la relación [3], la igualdad con el horario de trabajo con 0,957 fue una correlación positiva fuerte, la relación [4], hacer referencia entre reconocimiento frente a incentivos que presento una correlación de 0,967 calificada como una relación positiva fuerte. Concluyendo de esta manera que los factores del ambiente laboral si inciden en la satisfacción de los trabajadores esto debido a varios factores como la comunicación, motivación, incentivos, conocimiento – profesionalismo he igualdad. Frente a los resultados obtenidos se diseña un plan de prevención que influya directamente con el bienestar de los trabajadores que permita mejorar la sinergia en el trabajo para lograr un rendimiento adecuado que ayudara a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de las librerías y papelerías.

Palabras clave: Librerías y papelerías, factores del ambiente laboral, satisfacción y plan de prevención.

ABSTRACT

In the recent years, the number of bookstores and stationery stores in La Maná canton has decreased and currently there are 61 entities where 90 workers work. The problem refers to the lack of knowledge about the aspects of the environmental work that affect the satisfaction of the employees. For that reason, the general objective was to determine the factors of the environmental work and the satisfaction of the employees. The types of research used were: descriptive, bibliographic, field, correlational; and logical, deductive, analytical and synthetic historical methods which were supported by 90 workers from bookstores and stationery stores. The data was processed and it allowed establishing more significant relations: relation [1], incentives that were linked to development and growth with 0.974, it was considered a strong positive relation; while relation [2], motivation versus security presented the correlation of 0.962 qualified as a strong positive relation; the relation [3], equality with the working schedule with 0.957 was a strong positive correlation; and the relation [4], making reference between recognition versus incentives presented a correlation of 0.967 and was qualified as a strong positive relation. It was concluded that the factors of the environmental work affect the satisfaction of the workers due to some factors such as communication, motivation, incentives, knowledge – professionalism, and equality. According to the obtained results, a prevention plan was designed that directly influences the well-being of workers, so improving synergy at work to achieve an adequate performance that will help to improve the quality of life of workers in bookstores and stationery stores.

Keywords: Bookstores and stationery stores, environmental work factors, satisfaction and prevention plan.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE TABLAS	xii
ÍNDICE FIGURAS	xiv
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. BENEFICIARIOS.....	4
4.1. Beneficiarios directos:	4
4.2. Beneficiarios indirectos:	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
5.1. Delimitación espacial y de contenido	6
5.2. Formulación del problema	6
6. OBJETIVOS	7
6.1. Objetivo general	7
6.1. Objetivos específicos	7
7. ACTIVIDADES Y TAREAS DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	9
8.1. Antecedentes investigativos.....	9
8.2. Fundamentación Teórica.....	12
8.2.1. Ambiente laboral	12
8.2.2. Importancia del Ambiente Laboral.....	12
8.2.3. Elementos que intervienen en el Ambiente Laboral.....	13
8.2.4. Factores del Ambiente Laboral	14
8.3. Satisfacción Laboral.....	16

8.3.1.	Importancia de Satisfacción Laboral.....	16
8.3.2.	Beneficios de la Satisfacción Laboral.....	17
8.4.	Librerías y Papelerías.....	20
8.4.1.	Tipos de librerías y papelerías.....	20
8.4.2.	Técnicas de ventas.....	21
9.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	23
9.2.	Hipótesis de trabajo (Investigación).....	24
10.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
10.1.	Métodos Teóricos.....	25
10.1.1.	Histórico lógico.....	25
10.1.2.	Método Deductivo.....	25
10.1.3.	Método Analítico sintético.....	25
10.1.4.	Valoración por expertos.....	26
10.2.	Tipos de investigación.....	26
10.2.1.	Bibliográfica.....	26
10.2.2.	De campo.....	26
10.3.	Nivel o alcance de investigación.....	27
10.3.1.	Descriptiva.....	27
10.3.2.	Correlacional.....	27
10.4.	Técnicas de la investigación.....	27
10.4.1.	Encuesta.....	27
10.4.2.	Mapeo.....	28
10.5.	Instrumentos utilizados.....	28
10.6.	Población y Muestra.....	28
10.6.1.	Población.....	28
10.7.	Proceso de validación del instrumento.....	29
11.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
11.1.	Resultados de las encuestas dirigidas a los trabajadores de las librerías y papelerías.....	30
12.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	66
12.1.	Planteamiento de la hipótesis.....	66
12.2.	Nivel de significancia.....	66
12.3.	Selección del modelo estadístico.....	66
12.4.	Relaciones más significativas.....	68

12.5. Análisis y discusión de resultados del modelo estadístico	69
12.6. Interpretación del modelo estadístico modelo Spearman	70
12.7. Decisión final.....	70
13. IMPACTOS (SOCIAL, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO)	71
13.1. Impacto Social	71
13.2. Impacto Económico.....	71
13.3. Impacto Técnico	71
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
14.1. Conclusiones.....	72
14.2. Recomendaciones.	73
15. PRESUPUESTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	74
16. BIBLIOGRAFÍA	75
17. ANEXOS	80

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.	8
Tabla 2. Número de trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná.....	28
Tabla 3. Índice de Alfa de Cronbach	29
Tabla 4. Género.	30
Tabla 5. Años de labor.	31
Tabla 6. Nivel académico.	32
Tabla 7. Comunicación Laboral.	33
Tabla 8. Información clara en las actividades.	34
Tabla 9. Comunicación eficiente con el jefe encargado.	35
Tabla 10. Ambiente motivacional.....	36
Tabla 11. Las relaciones con el jefe.	37
Tabla 12. Seguridad y estabilidad.	38
Tabla 13. Incentivos económicos.	39
Tabla 14. Reconocimiento por su desempeño laboral.	40
Tabla 15. Conocimiento profesional.....	41
Tabla 16. Profesionalismo en atención al cliente.	42
Tabla 17. Igualdad de oportunidades.....	43
Tabla 18. Oportunidades de crecimiento.	44
Tabla 19. Culmina sus actividades a tiempo.	45
Tabla 20. Herramientas y materiales.	46
Tabla 21. Incentivos no económicos.....	47
Tabla 22. Compensación justa.	48
Tabla 23. Horario de trabajo.	49
Tabla 24. Responsabilidad en las decisiones.	50
Tabla 25. Programas de formación.	51
Tabla 26. Satisfacción por sus expectativas profesionales.	52
Tabla 27. Dialogo de calidad de trabajo.	53
Tabla 28. Satisfacción con el horario establecido.	54
Tabla 29. Servicios entregados por contrato.....	55
Tabla 30. Necesidades básicas.....	56

Tabla 31. Remuneración económica.....	57
Tabla 32. Condiciones físicas.	58
Tabla 33. Ánimo y energía en su trabajo.	59
Tabla 34. Libertad de expresión.	60
Tabla 35. Solución de conflictos con el diálogo.....	61
Tabla 36. Incrementar las ventas.	62
Tabla 37. La empresa cumple con las políticas.	63
Tabla 38. Considera importante la seguridad.	64
Tabla 39. Equipo de seguridad.	65
Tabla 40. Distribución normal	67
Tabla 41. Relaciones más significativas	68
Tabla 42. Coeficiente de correlación	68
Tabla 43. Presupuesto para la ejecución de la investigación.	74

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Género	30
Figura 2. Años de labor.	31
Figura 3. Nivel académico.....	32
Figura 4. Comunicación Laboral.	33
Figura 5. Información clara en las actividades.	34
Figura 6. Comunicación eficiente con el jefe encargado.....	35
Figura 7. Ambiente motivacional.	36
Figura 8. Las relaciones con el jefe.	37
Figura 9. Seguridad y estabilidad.	38
Figura 10. Incentivos económicos.	39
Figura 11. Reconocimiento por su desempeño laboral.....	40
Figura 12. Conocimiento profesional.	41
Figura 13. Profesionalismo en atención al cliente.	42
Figura 14. Igualdad de oportunidades.	43
Figura 15. Oportunidades de crecimiento.....	44
Figura 16. Culmina sus actividades a tiempo.	45
Figura 17. Herramientas y materiales.....	46
Figura 18. Incentivos no económicos.	47
Figura 19. Compensación justa.	48
Figura 20. Horario de trabajo.	49
Figura 21. Responsabilidad en las decisiones.	50
Figura 22. Programas de formación.	51
Figura 23. Satisfacción por sus expectativas profesionales.....	52
Figura 24. Dialogo de calidad de trabajo.....	53
Figura 25. Satisfacción con el horario establecido.	54
Figura 26. Servicios entregados por contrato.	55
Figura 27. Necesidades básicas.	56
Figura 28. Remuneración económica.	57
Figura 29. Condiciones físicas.....	58
Figura 30. Ánimo y energía en su trabajo.	59
Figura 31. Libertar de expresión.....	60
Figura 32. Solución de conflictos con el dialogo.	61

Figura 33. Incrementar las ventas.....	62
Figura 34. La empresa cumple con las políticas.....	63
Figura 35. Considera importante la seguridad.....	64
Figura 36. Equipo de seguridad.....	65
Figura 37. Hipótesis.....	66

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto

“Análisis de los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná”

Fecha de inicio: abril 2022

Fecha de finalización: agosto 2022

Lugar de ejecución: Cantón La Maná – Provincia de Cotopaxi

Facultad que auspicia: Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Licenciatura en Administración de Empresas

Proyecto de investigación vinculado: Pymes del Cantón La Maná en su momento apporto al macro proyecto de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Extensión La Maná, el mismo que acercó a la problemática presentadas y técnica de mejoras sugerido para las librerías y papelerías.

Equipo de trabajo: Ing. Mg. Sc Villegas Barros Neuval José

Sangovalin Simaluiza Erika Liseth

Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda

Línea de Investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub línea de investigación de la Carrera: Estrategias, administrativas, productivas y emprendimiento librerías y papelerías del Cantón La Maná”.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

En la actualidad las MIPYMES se han convertido en una de las más importantes fuentes de percepción económica en el Ecuador, pero a pesar de ello se debe mantener una estrategia de mercado y sin importar el producto o servicio que ofrezca debe innovar y ahorrar costo ante posibles eventos imprevistos. El propósito general de este proyecto de investigación fue analizar los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná, para lograr las metas planteadas se realizó un diagnóstico situacional de las principales variables para conocer cuáles son los factores del ambiente laboral y los factores de la satisfacción de los trabajadores, donde nos permitió identificar las estrategias más utilizadas y apropiadas de las empresas.

Para lograr este propósito se identificó los factores del ambiente laboral y la satisfacción, mediante el uso de la encuesta que reflejaron resultados acordes a la realidad de las diferentes librerías y papelerías del cantón La Maná, donde nos permitió obtener la respectiva información de fuentes primarias que fueron de gran utilidad para el desarrollo de la investigación.

Se utilizó el método de investigación deductivo, para la deducción de los resultados que permitieron dar respuestas a las preguntas científicas; el método analítico para realizar un análisis de la información obtenida de fuentes bibliográficas, para fundamentar las bases teóricas de la investigación. Los tipos de investigación empleados fueron el bibliográfico para la recopilación de información secundaria procedente de como libros, revistas, páginas web; de la misma manera para la investigación de campo facilito un acercamiento hacia los principales involucrados en la problemática los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná, la investigación descriptiva para detallar los factores del ambiente laboral que se encontraban implícitos en la satisfacción de los trabajadores.

Los principales beneficios del proyecto comprenden a 61 librerías y papelerías, seguido por 90 trabajadores donde se buscó establecer la relación entre los factores del ambiente laboral y la satisfacción, para este efecto se planteó preguntas científicas acorde a los objetivos de la investigación, que permita identificar aspectos relacionados a las variables de estudio.

3. JUSTIFICACIÓN

La investigación se centró en el análisis de los factores del ambiente laboral que rodean a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná, y como estas inciden en la satisfacción de los trabajadores para el mejoramiento de los procesos operativos, a través de un diagnóstico efectuado a los trabajadores empleando la técnica de la encuesta, es decir se analizó a profundidad como es el ambiente laboral dentro de estas empresas y que tan satisfechos se encuentran sus trabajadores en sus labores encaminadas.

La satisfacción laboral de los trabajadores repercute directamente en los resultados individuales y el cumplimiento de las metas de la organización, por ende, fue necesario poder evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná, para la obtener una información relevante se realizó un estudio sobre la satisfacción laboral y cuál es la disposición que tienen los colaboradores para desempeñar sus funciones.

Es necesario investigar sobre la percepción que tienen los trabajadores sobre la remuneración, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, la comunicación con la dirección, sus logros y la satisfacción con la labor que desempeñan.

Fue factible, porque existió la colaboración de los representantes y trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná, quienes mostraron su colaboración al momento de la ejecución de la encuesta para la obtención de la información necesaria y así analizar los resultados con factibilidad, este proyecto radico en el apoyo de la institución, el acceso a la información necesaria y a la tecnología para la obtención de los resultados.

4. BENEFICIARIOS

El proyecto propuesto tiene como principales beneficiarios a dos grupos, divididos en las siguientes categorías: beneficiarios directos y beneficiarios indirectos.

4.1. Beneficiarios directos:

Los beneficiarios directos son las 61 librerías y papelerías existentes en el cantón La Maná y los 90 empleados.

4.2. Beneficiarios indirectos:

Indirectamente están integrados por los organismos tributarios en este caso: SRI (Servicio de Rentas Internas), permite el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias y fortalecimiento del control de los impuestos internos, fomentando el crecimiento económico sostenido.

Por otra parte, el Cuerpo de Bomberos son empleados de la Administración Pública, se rigen a la ley orgánica de servidores públicos y al código de trabajo con respecto a la dependencia laboral y en el accionar de sus funciones. La Cámara de Comercio ayuda a tener conexiones con diferentes miembros de una comunidad y permite a sus miembros acceder. GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) ayuda a mejores servicios, nuevos trabajos e inversiones, adecuadas normas y regulaciones y sobre todo la facilitación del desarrollo local integral que abarca los campos económico, social, cultural y ambiental en la población del cantón La Maná.

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la actividad económica en el Ecuador está influenciado por el desarrollo de las PYMES, en cualquier empresa un buen manejo de inventarios maximiza las ganancias y a su vez minimiza las pérdidas económicas y el riesgo de que los bienes se vuelvan obsoletos en algún momento por la baja rotación. Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INEC) del Ecuador, en el 2016 había 843.745 empresas registradas en el Ecuador, de las cuales el 90,5% eran microempresas, es decir, ventas anuales menores a US\$100.000 con uno a nueve empleados; seguidas por las pequeñas empresas, que representan el 7,5%, con ventas anuales entre 100 y 1 millón, entre los 10 y 49 funcionarios (Cervantes, 2017).

En el Ecuador la compra de útiles académicos ha crecido en los últimos cuatro años por el incremento de alumnos en el sector público, donde las diferentes papelerías han optado por realizar ofertas en sus productos con la finalidad de captar más clientes. Según el censo económico, hay 13559 librerías y papelerías en Ecuador que se dedican a la comercialización de útiles escolares, suministros de oficina, bazar, manualidades, libros, es decir se dedican a la venta del por mayor y menor de los útiles escolares. Una de las problemáticas que poseen las librerías y papelerías en el país es al no contar con el personal comprometido con la empresa, corre el riesgo de llegar a un caos en corto plazo lo que produciría pérdidas de clientes y con ello los ingresos por ventas tendrían un gran impacto en los beneficios que continuamente va marcando una hoja en la participación del mercado. Otro de los problemas es la falta de stock ya que no permite el cumplimiento de las metas esto provoca que poco a poco se pierda a los clientes e impidiendo la venta de la misma.

El nivel de variaciones es positivo en los meses de clases que son las temporadas escolares donde al inicio de clases cautiva a los clientes y baja de nuevo en diciembre hasta el próximo año, esto me indica que la temporada escolar tiene una gran actividad en las funciones de bodega y por ende las librerías tienen grandes problemas por la cantidad de mercadería que se gestiona durante las temporadas escolares. Las librerías tratan de mantener una gran intervención sobre las mercaderías debido a que de qué depende la optimización de los recursos, para tener el stock siempre lleno (Bonilla, 2013).

Dentro de la Provincia de Cotopaxi existen 197 librerías y papelerías que se encuentran en el grupo de las microempresas dedicadas a la comercialización de productos y servicios que son utilizados por los estudiantes, empresas y público en general. A nivel de la provincia se

localizan un gran número de entidades y locales dedicados a la venta de productos escolares que tienen una gran acogida por toda la población. Se determina que dentro de las librerías y papelerías en la provincia se notó con poca acogida por parte de los alumnos de colegios y escuelas en los últimos días de clases mientras que en la costa se mantienen la comercialización de los productos que están ofrecen, lo cual da por entender que existe una incidencia en el ambiente laboral por la falta de comercialización en estas microempresas. Además, en estos últimos años las microempresas ha disminución sus ventas ya sean en la sierra como en la costa por la pandemia que ha golpeado la economía de todo un país en los diferentes ámbitos (Melendres, 2014).

En el cantón La Maná actualmente existen 61 librerías y papelerías las cuales cuentan con una localización privilegiada con más 20 años de trayectoria en el mercado, donde se dedican a la venta de todo tipo de útiles escolares y de oficinas, en la actualidad estas microempresas están atravesando por momentos difíciles debido a la economía ocasionada por la pandemia del Covid-19, razón por la cual ha existido una disminución de las ventas y otro de los factores también es por el crecimiento de las competencias que han implementado en realizar estrategias para atraer los clientes durante el periodo escolar. Uno de los problemas que poseen las librerías y papelerías del cantón La Maná es el desconocimiento de los factores del ambiente laboral que afectan en la satisfacción de los trabajadores y que por ello los trabajadores tienden a ofrecer un bajo desempeño laboral, por tal razón se debe dar solución a este problema y así estas empresas determinen alternativas para un mejor ambiente laboral.

5.1. Delimitación espacial y de contenido

- **Área:** Administración
- **Aspecto:** Análisis de los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná
- **Espacial:** Se efectuó al ámbito interno de las librerías y papelerías del cantón La Maná.
- **Temporal:** La investigación se realizó durante el periodo percibido entre abril – agosto 2022

5.2. Formulación del problema

¿Cómo incide los factores del ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná?

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Determinar los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná para el mejoramiento de actividades operativas.

6.1. Objetivos específicos

- Diagnosticar los factores del ambiente laboral que afectan en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná para el desarrollo de actividades operativas.
- Establecer la relación entre los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná para la identificación de las condiciones más significativas.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 1. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.

Objetivos	Actividades	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Diagnosticar los factores del ambiente laboral que afectan en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del cuestionario para las encuestas. • Aplicación y tabulación de datos. • Análisis e interpretación de los resultados obtenidos. 	Factores del ambiente laboral a los que se encuentran sometidos los trabajadores.	Se aplicó la encuesta a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.
Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná para el desarrollo de actividades operativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del cuestionario para las encuestas. • Aplicación y tabulación de datos. • Análisis e interpretación de los resultados obtenidos. 	Determinación de la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná.	Se aplicó la encuesta a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.
Establecer la relación entre los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná para la identificación de las condiciones más significativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la prueba estadística de análisis de información. • Registro y representación de la información. • Análisis y discusión de los resultados de las variables en estudio. • Escritura de resultados. 	Relaciones entre ambiente laboral y los niveles de satisfacción identificando relaciones débiles y fuertes.	Correlación de Spearman para identificar el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos

El actual proyecto está sustentado en investigaciones que presentan estructuras similares y fueron extraídas de diversos repositorios de las universidades a nivel del país; mismo que se presentan a continuación de manera resumida.

Proyecto 1. “Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa Llermat Súper Pollo”

Esta investigación tuvo objetivo determinar la relación entre Satisfacción y el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa LLERMAT “Súper Pollo”, además de evaluar ambas variables, sus dimensiones y las posibles diferencias por sucursal. La metodología aplicada fue de carácter descriptiva, explicativa y cuantitativa pues buscaba entender la posible relación entre las variables anteriormente mencionadas. Para dar respuesta a esta necesidad se procedió aplicar tres cuestionarios que sirvieron para la recopilación de datos, los cuales fueron enfocados para la satisfacción laboral, desempeño laboral y auto evaluación de desempeño. Para estudiar la eficacia y seguridad de los instrumentos se aplicó la estimación del alfa del Cronbach, adicionalmente se compararon los resultados de satisfacción y desempeño laboral por sucursal a través de un contraste de diferencia de medias, una estimación por mínimos cuadrados ordinarios para identificar la posible relación entre satisfacción y desempeño y, por último, se realizó un análisis factorial para tratar de resumir todos los planteamientos en dimensiones.

Como resultado se obtuvo en términos generales que la satisfacción laboral en la empresa es muy buena, mientras que en relación al desempeño laboral y autoevaluación de desempeño se pudo evidenciar que el resultado es de bueno a muy bueno, coincidiendo así las dos evaluaciones realizadas respectivamente. Se concluyó que efectivamente no existe una relación significativa entre la satisfacción y desempeño laboral en los empleados de la empresa “Súper Pollo”, y se evidencian diferencias en los resultados por sucursal (Bastidas, 2020).

Proyecto 2: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador

El presente tema de investigación se evidencio que existe relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal de Unidad antes mencionada, mediante la orientación cuantitativo se logró demostrar que existe buena relación de las variables, una vez realizado la recopilación de información necesaria utilizando el instrumento de evaluación. Posteriormente teniendo absoluta investigación de la información requerida que dio como resultado que las relaciones interpersonales se conviertan en las variables que tiene un mayor impacto en el clima organizacional deficiente y la insatisfacción laboral con referencia de aquello sé plateo crear un plan de mejora para el clima organizacional para efectuar compensaciones justas con los empleados , por esta razón cuando se obtiene como resultados a las relaciones interpersonales no son adecuadas, por lo general esto representa a un nivel de insatisfacción.

Mediante el análisis de la investigación se logró la determinación de aspectos teóricos que se ejerce en el clima y la satisfacción laboral, por ende, se determinó que no existe estrategias adecuadas para mejorar el clima laboral, cuando se evidencia estos casos es recomendable realizar acciones integradoras que mejoren las relaciones interpersonales para evidenciar un ambiente laboral eficiente entre compañeros, es importante que se ejecuten charlas enfocadas en amparar un buen clima laboral los mismos que pueden la

El presente estudio contribuye al valor de la investigación con una manera de detallar las evaluaciones sobre el clima y también sobre la relación que poseen la satisfacción laboral de este modo que puede establecer la influencia que conllevan las variables entre si y comprender que sí una está mal la otra se encuentra afectada de igual manera (Rosales, 2020).

Proyecto 3: “Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador”

El presente trabajo en su contexto general, puntualiza el análisis de la satisfacción laboral y el desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, con la finalidad de trazar estrategias o acciones que tributen al estudio profundo de factores o determinantes que inciden en esta importante categoría psicológica para estar a gusto con el trabajo y con todas las esferas de la vida.

Los estudios realizados permitieron a las instituciones de educación superior obtener información importante sobre el desempeño profesional. El presente proyecto investigativo tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y establecer correlación entre este constructo y factores extrínsecos que pueden intervenir en esta. El presente trabajo determina las siguientes metodologías que son: descriptivo correlacional, probabilístico y no experimental. Se emplearon métodos teóricos y empíricos tales como: análisis síntesis, histórico lógico, revisión bibliográfica, encuesta y, para el procesamiento estadístico, la prueba Chi Cuadrado en el caso de cruces de variables cualitativas. La población registra 1207 profesionales y la muestra calculada fue de 307.

Se concluyó que existe una fuerte correlación entre la variable dependiente y las variables son: salarios, cargos desempeñados y los sectores de empleo; débil la existente entre la satisfacción y el rendimiento académico evidencia un alto porcentaje de satisfacción laboral en las personas graduadas encuestadas de la carrera de Psicología. Este es un elemento gratificante cuando se conoce que ha sido estimado como un factor decisivo en la vida del trabajo, pues no es fácil conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha cuando existen organizaciones en las que se considera al sujeto un trabajador que represente intereses, deseos, expectativas y necesidades en su labor. La correlación fue alta entre la satisfacción laboral del estudiantado graduado y las variables de estudio: salarios, cargos desempeñados y los sectores de empleo, determinantes o factores externos que deben ser respetados por gobiernos y entes empleadores tanto públicos como privados, para facilitar la estabilidad laboral y bienestar de su propio (Rosales, 2017).

La satisfacción laboral es un elemento gratificante cuando se conoce que ha sido estimado como un factor decisivo en la vida del trabajo, pues no es fácil conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha cuando existen organizaciones en las que se considera al sujeto un trabajador que represente intereses, deseos, expectativas y necesidades en su labor. Este estudio contribuye al importe de la investigación con la finalidad de evaluar adecuadamente y poseer un resultado eficaz al valorar el clima y su reacción con la satisfacción laboral. Se obtuvo en términos generales que la satisfacción laboral en la empresa es muy buena, mientras que en relación al desempeño laboral y autoevaluación de desempeño se pudo evidenciar que el resultado es de bueno a muy bueno, coincidiendo así las dos evaluaciones realizadas respectivamente.

8.2. Fundamentación Teórica

8.2.1. Ambiente laboral

Según Drucker (1999) mencionan que el ambiente laboral es fundamental en una organización y la estabilidad de sus empleados que los conducirá a tener mayor productividad y rentabilidad en la industria. Por su parte, Zarate (2013) define al ambiente laboral como un conjunto de características que describen y distinguen a una organización de otras organizaciones que son relativamente persistentes en el tiempo y afecta el comportamiento de las personas en la organización. El autor Rojas, (2007) mencionan que el ambiente laboral es producto de percepciones matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada integrante.

Se puede manifestar que el ambiente laboral es de vital importancia dentro de una organización ya que de ella depende el comportamiento, la estabilidad de las personas que generan mayor productividad y beneficios en su ámbito laboral. Por lo tanto, el ambiente laboral determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción.

8.2.2. Importancia del Ambiente Laboral

Según el autor Roma (2019) la calidad del ambiente de trabajo es extremadamente importante para la satisfacción del trabajador, así como su productividad. Cuando se hace referencia que los empleados están satisfechos realizan su trabajo de manera eficiente por lo que aumenta la productividad de la empresa. Por otra parte, Bañuelos (2010) mencionan que el ambiente de trabajo es el factor determinante que puede afectar positivamente o negativamente la productividad de los empleados y de las empresas con la finalidad de evaluar el ambiente de trabajo por lo que ambas partes son conscientes de los problemas que puedan tomar acciones correctivas y se pueda crear un ambiente armonioso. Por otra parte, Maisch (2004) mencionan que no cabe duda que el estudio del ambiente laboral es una herramienta útil para evaluar y medir el comportamiento de los recursos organizacionales.

Podemos decir que el ambiente laboral es un aspecto muy importante y elemental en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y está compuesto por una serie de características perceptibles en donde destacan: su cultura entorno social, aspectos psicológicos y situaciones laborales.

8.2.3. Elementos que intervienen en el Ambiente Laboral

El ambiente laboral son condiciones que inciden en la actividad y productividad de un trabajador que está compuesta por tres elementos los cual son:

Condiciones de trabajo: En este caso estaríamos hablando de salario, la flexibilidad horaria, el lugar de trabajo y los instrumentos facilitado por la empresa, entre otros.

Motivación y desarrollo personal: Para aumentar la motivación es recomendable que los trabajadores se sientan implicados en la toma de decisiones en conjunto con un sistema de recompensa que fomente su desarrollo personal.

Comunicación: Es clave para crear un buen ambiente, basando en la confianza que también radica problemas laborales como el absentismo. Estos tres factores son claves para conseguir una empresa saludable que tiene como objetivo el bienestar de sus empleados (Jiménez, 2007).

Promueve compromiso que convierte en una de las herramientas más poderosas de las empresas exitosas. Para lograr dicho objetivo existen elementos imprescindibles para un buen ambiente laboral que son:

Sentimientos de integración: es fundamental que la organización genere un ambiente de apoyo y certidumbre e incentive el trabajo en equipo.

Inspiración: la coherencia entre las prácticas y los programas de la empresa con la misión, visión y los valores de la organización favorecen la percepción de los colaboradores.

Agradecimientos: es clave y altamente motivante en toda la organización sin importar el nivel jerárquico que desempeña teniendo oportunidad de ser reconocido. Es importante que los sistemas de recompensa se basen en méritos los objetivos alcanzados y el desempeño del trabajador.

Desarrollo: es la capacidad frecuente que proporciona in sentido de autoeficacia en los colaboradores y además resulta altamente motivador que permite a los colaboradores sentirse motivados ya que están invirtiendo en ellos lo cual les accederá a perciban su talento y se valore en la organización.

Construir un espacio físico agradable: pasamos muchas horas al día dentro de la oficina, por lo que hay que procurar que los lugares estén bien iluminados, ventilados y limpios. El confort debe cuidarse al detalle ya que repercutirán en el estado emocional de la productividad de los empleados.

Compensaciones: es relevante que exista un sentido de equidad y justicia dentro de las estrategias de compensación a través de prácticas como encuestas o tabuladores salariales elaborados con base en sistema objetivos de evaluación de puestos de la mano de beneficios acorde a nivel profesional de igual forma se debe asegurar que los colaboradores comprendan como se compone su paquete de compensación lo cual se conecta con una buena comunicación organizacional. Un buen ambiente laboral refuerza el vínculo emocional del colaborador, de su jefe y sus colegas lo que desembocara mayor productividad (Uribe, 2015).

Se puede manifestar que los elementos del ambiente laboral son de mucha importancia por el cual se debe tener presente esta herramienta que inciden en la actividad de un trabajador y en su productividad, y tiene buena comunicación que permita lograr las condiciones del trabajo, motivación y desarrollo personal mediante el ambiente laboral refuerza el vínculo emocional del colaborador con su puesto de trabajo.

8.2.4. Factores del Ambiente Laboral

En el ambiente laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados. A su vez en la investigación se describe factores relevantes del ambiente laboral:

Colaboración: este factor se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente y la confianza siendo factores que suman importancia en un buen ambiente de trabajo del cual se tiene como resultado la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa que será percibida por los clientes.

Liderazgo: tiene sus teorías o enfoques algunos de ellos es muy preciso, pero en fondo son transformaciones para la empresa u organización; el liderazgo se involucra al personal que

dirige y aquello que tiene responsabilidades en cada área. El nivel de liderazgo puede lograr resultados precisos en corto plazo.

Carrera profesional: se relaciona con el nivel de preparación académico, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso el mismo que repercute en mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes al desempeño que refleja en la evaluación del desempeño laboral (Reyes, 2010).

Satisfacción: Se basa en las cualidades generales de la persona hacia el trabajo.

Liderazgo: es de tipo relación establecida entre jefes, subordinados y el impacto que tiene el ambiente laboral. Lo ideal es que el liderazgo dentro de la empresa sea flexible y adaptable es decir que los líderes tengan un conjunto de actitudes que le permitan enfrentar diferentes circunstancias conduciendo a los subordinados hacia un fin exitoso.

Relaciones: es inevitable que las personas dentro de la empresa se relacionen entre sí. Es importante velar porque estas relaciones sean sanas para que el ánimo de la empresa en general sea positivo.

Implicación: se refiere al grado de compromiso e identificación que tienen los empleados con la organización. En este compromiso suele estar ligado la percepción de los empleados sobre la preocupación que tiene la empresa por sus trabajadores.

Organización: es la estructura de la empresa, sus procedimientos, políticas, manuales de acción organigrama y entre otros.

Reconocimiento: se debe reconocer el trabajo hecho correctamente puesto que cuando se ejecuta se siente reconocido por su productividad. No se trata de entregar premios ni incentivos contantemente se puede dar palabras de felicitación por parte del jefe.

Igualdad: debe existir igualdades de oportunidades entre todos los empleados en igualdad de circunstancias (Whitten, 2011).

Puedo determinar que es importante tener en cuenta el ambiente laboral ya por ello depende en gran medida del nivel de gestión y control que prepares en cada uno de los aspectos que la componen; pues, gran parte del tiempo el trabajador lo destina a mantenerse en contacto con

sus deberes y con su equipo de trabajo, por lo que es crucial para su salud mental el establecerse en un ambiente adecuado que lo haga sentir cómodo y motivado constantemente.

8.3. Satisfacción Laboral

Para Spector (2002) hace referencia a que la satisfacción laboral es un elemento clave que refleja las percepciones de gerentes respecto a sus empleados, es así que se debe mantener un buen ambiente laboral dentro de la empresa u organización, esto refleja el grado en que las personas están a gusto entre ellos. Por otra parte, Davis y Newstrom (2003) define que es un factor importante que representa emociones y sentimientos sean estos favorables o desfavorables entre los colaboradores y los dueños. Según Koontz y Weihrich (2008) para ellos la satisfacción laboral se refiere al grado que experimenta una vez que se ha cumplido un deseo una meta y es donde si desempeña bien generaras conocimientos y estos te llevaran a obtener un resultado satisfactorio en el trabajo.

Podemos decir que la satisfacción laboral se entiende como una actitud o estado emocional que se adopta frente al trabajo que se realiza dentro de las empresas u organizaciones, permitiendo que los trabajadores puedan cumplir de una manera satisfactoria su trabajo y por ende necesitan que se respete y se les trate dignamente en su ambiente laboral.

8.3.1. Importancia de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es de vital importancia para el desarrollo de la organización como de la humanidad, teniendo como objetivo que los colaboradores actúen de forma eficaz y eficiente, exponiendo su creación de seguridad en sus funciones (Buendía, 2017).

La satisfacción laboral determinas las actitudes que demuestra un individuo en su trabajo y que permite conocer cuáles son esas actitudes, sentimientos, el estado de ánimo y cuales es el comportamiento en el cumplimiento de su actividad laboral en la empresa. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a los requerimientos de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad, además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

8.3.2. Beneficios de la Satisfacción Laboral

Para las personas

- Un mecanismo importante de desarrollo personal si se canaliza y utiliza adecuadamente.
- Un elemento de salud y bienestar lo cual enfoque positivo de la salud en el trabajo.
- Una palanca para impulsar a implicación en el proyecto y en la calidad de servicio.
- Un elemento fundamental en la generación de capital relacional y confianza (Comina, 2018).

Para el equipo de trabajo y los compañeros

- Contribución a un ambiente positivo.
- Potenciación del trabajo en equipo.
- Relaciones basadas en la confianza y en el medio a largo plazo.
- Generación de conexiones positivas que son la base del capital social de una organización (Comina, 2018).

Para la organización

- Necesaria para un logro adecuado de los objetivos en especial la intrínseca y la vinculación afectiva.
- La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora.
- Como se puede apreciar, fomentando el desarrollo de la satisfacción en nuestros colaboradores, ganamos todos. Así mismo nos vuelve diferentes a los ojos del cliente, usuarios o beneficiario de nuestros productos y servicios (Comina, 2018).

La satisfacción laboral juega un papel importante dentro de la organización y de las personas porque ayuda obtener mayor productividad, rentabilidad y satisfacción laboral en el crecimiento de la empresa.

8.3.3. Factores de la Satisfacción Laboral

Una de las propuestas teóricas formulada por Frederick Herzberg (1959) nos dice que son explicativas de la satisfacción laboral lo que plantea la existencia de factores motivadores (intrínsecos) y los factores higiénicos (extrínsecos) que se analiza a continuación:

Factores motivadores – intrínsecos

Este tipo o también conocido como intrínsecos se vincula con la satisfacción en el trabajo que pertenece al mundo interno de la persona, son un conjunto de necesidades que explica el comportamiento de las personas hacia el trabajo, la responsabilidad y los ascensos, van directamente relacionados con los aspectos positivos que tienen los empleados acerca de su trabajo. Este factor se ejecuta dentro de las empresas para despertar un interés motivacional a los colaboradores brindando recompensas internamente con el equipo de trabajo, como dinero por ascensos, entre otros (Zaldúa, 2018). Es el que impulsa al trabajador a realizar un trabajo bien hecho con el fin de conseguir esos intereses o recompensas. Estos factores son:

- Rendimiento y éxito.
- Reconocimiento.
- Responsabilidad.
- Desarrollo y crecimiento.

Cuando estos factores son óptimos, se incrementan la satisfacción y la motivación laboral.

Características de los Factores motivadores – intrínsecos

- **Trabajo Estimulante:** posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.
- **Sentimiento de autorrealización:** la certeza de contribuir en la realización propia.
- **Reconocimiento:** es la confirmación de que se ha realizado un buen trabajo.
- **Logro o cumplimiento:** es la oportunidad de llevar a cabo cosas interesantes o cumplir con los objetivos propuestos por la organización.
- **Responsabilidad:** es la consecuencia de nuevas tareas y labores que amplíen en el puesto y brinde al individuo obtener mayor control del mismo (Bastidas, 2020).

Los factores motivadores o factores intrínsecos ayudan incrementar la satisfacción y la motivación laboral generando responsabilidad en las actividades que desarrollan con la finalidad de llevar a cabo cosas interesantes o cumplir con los objetivos propuestos por la organización.

Factores Higiénicos – extrínsecos

Son aquellas que valoran el clima psicológico que prevalece en lugar del trabajo, así mismo las características de los trabajadores, el proceso de comunicación, las orientaciones y el desarrollo de las labores. Los factores extrínsecos o también conocido como externos al trabajo, incluye el sueldo o salario, prestaciones, las condiciones de trabajo que brinda la organización, las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica y las relaciones interpersonales, entre otras (Zaldúa, 2018). Estos factores son

- El horario de trabajo
- La remuneración y estabilidad.
- Las condiciones físicas del trabajo.
- Relaciones interpersonales.
- Políticas
- Seguridad

Características de los Factores Higiénicos

- **Factores Económicos:** hace referencia a sueldos, salarios y prestaciones.
- **Condiciones laborales:** es la iluminación y temperatura adecuada en el entorno físico y seguro.
- **Seguridad:** privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justo, políticas y procedimientos de la empresa.
- **Factores sociales:** son oportunidades para interactuar con los demás trabajadores y convivir con los compañeros de trabajo.
- **Categorías:** son títulos de los puestos oficinas propias y con ventanas (Bastidas, 2020).

Los factores higiénicos o factores extrínsecos hacen referencia al clima psicológico que prevalece en el lugar de trabajo se relaciona con la insatisfacción que se localiza en el ambiente laboral que rodea a los trabajadores.

8.4. Librerías y Papelerías

Una librería y papelería es una empresa comercial o tienda que se dedica a la venta de libros, cuadernos, esferos, etc. Existen librerías de todo tipo, desde pequeños locales con pocos ejemplares hasta construcciones buenas que ofrecen miles de publicaciones. Las librerías pueden pertenecer a una cadena con muchas agencias o poseer un único punto de venta (Salazar, 2018).

8.4.1. Tipos de librerías y papelerías

Librería estática

Es un archivo con varios registros de código empaquetados, que en el proceso de enlazado durante la compilación serán copiados y relocalizado en el fichero ejecutable final, junto con el resto de ficheros de códigos objeto. En la construcción estática de ficheros agrupados se resuelven las direcciones de las subrutinas encajadas en tiempo de recopilación.

La librería estática se encarga de usar solo programas de registro de código que se encuentran en los empaquetados donde se copia y se relocaliza los códigos de los objetos.

Ventajas

- Es más grande ya que de hace copia de todo lo que necesita.
- Se puede llevar a otro ordenador sin necesidad de llevarse las librerías.
- Es un principio más rápido en cumplimiento.

Librería dinámica

Son ficheros que contienen códigos objeto construido de forma autónoma en su ubicación de tal modo que están dispuestas para ser solicitadas y cargadas en tiempo de ejecución por cualquier programa, en lugar de tener que ser coherente previamente en tiempo de compilación. Por lo tanto, están disponibles como ficheros autónomos en programas ejecutables (Salazar, 2018).

Estas son bibliotecas vinculadas directamente por medio de ficheros que permiten la aplicación que la va a usar que se producirá durante de la ejecución de los datos más verídicos de las librerías y papelerías para su buen funcionamiento.

Ventajas

- Ahorre más memorias y reduzca el intercambio de páginas.
- El archivo es independiente del registro EXE, siempre que la interfaz de salida permanezca igual o reemplazar el archivo EXE.
- Los programas escritos en diferentes lenguajes pueden llamar a la misma para que funcionen siempre de acuerdo a la llamada de cargo (Salazar, 2018).

8.4.2. Técnicas de ventas

Atraer la atención del cliente

Una buena atención al cliente nos permite alcanzar el éxito en la gestión de venta es importante atraer la atención de cliente buscando estrategias que impliquen romper barreras que nos diferencien con la competencia logrando de esta manera implementar técnicas básicas como:

- Hacer cumplidos y elogios.
- Dar las gracias.
- Despertar la curiosidad.
- Presentar hechos.
- Proporcionar noticias de último momento.

Crear y retener el interés del cliente

Una vez que el empleador capturo la atención del comprador este optara por crear un interés del producto de manera rápida y oportuna dando a conocer las características y prioridades del producto a vender por ello es importante recomendar la utilización de dos técnicas primordiales:

- Ayuda al cliente a identificar y reconocer que tiene una necesidad o que se encuentre ante un problema.
- Hacer unas cuantas sugerencias tentadoras sobre la forma en que el producto o servicio lo pueda beneficiar (Thompson, 2007)

Despertar el deseo por adquirir lo que se está ofreciendo.

Dentro de esta etapa el objetivo es que el vendedor pueda ayudar al cliente a comprender la calidad del producto o servicio que está presentando donde se logrará la satisfacción de las

necesidades o los deseos que le permitirá dar una mejor solución a sus problemas. Por aquello se debe explicar lo siguiente:

- Explicar detalladamente que hacer, como funciona y que servicios adicionales hace el producto.
- Mencionar las ventajas más importantes que tiene el producto con respecto a lo que ofrece la competencia.

Llevar al cliente hacia la acción y cerrar la venta

Es el paso más importante porque es una consecuencia de los pasos anteriores ya que aquí se define en ella el resultado del pedido o la orden de compra del cliente y es decir donde se califica el desempeño del vendedor al momento de ofertar el producto o servicio. Aquí existe dos puntos de vista que son:

- **El del cliente:** evalúa los beneficios del producto que le permita satisfacer sus necesidades o deseos.
- **El del vendedor:** actúa sin demora en ayudar al cliente en tomar decisiones de adquirir el producto (Thompson, 2007).

Mediante las técnicas de ventas permiten alcanzar el éxito de la organización ayudando al cliente a identificar los productos o servicios de una manera rápida y sobre todo que satisfaga sus necesidades o deseos.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Los factores del ambiente laboral que afectan en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná?

Mediante el análisis de los factores del ambiente laboral se demostró que tiene un efecto muy significativo con la satisfacción laboral de los trabajadores de las librerías y papelerías, esto como consecuencia en los factores como: el ambiente motivacional, los incentivos como (bonos, trofeos, diplomas) y el reconocimiento por el desempeño laboral, siendo factores negativos que afecta en la satisfacción en los trabajadores.

¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná?

A través del diagnóstico de la situación actual de la satisfacción de los trabajadores se establece que se sienten con ánimo y energía para ejecutar adecuadamente su trabajo, tratan de solucionar un conflicto utilizando el dialogo y que mantiene una buena relación con sus jefes inmediato; en lo que se refiere a los beneficios de remuneración y estabilidad es frecuentemente en su mayoría que no se sienten satisfecho en lo aspecto.

¿Existe relación entre los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná?

El comparativo de las variables efectuadas con el ingreso de datos en el software SPSS, evidenciaron que la relación [1], incentivos que se vinculó con el desarrollo y crecimiento con un 0,974 se consideró como una relación positiva fuerte, mientras que la relación [2], motivación frente a la seguridad presento la correlación de 0,962 calificada como una relación positiva fuerte mientras que la relación [3], la igualdad con el horario de trabajo con 0,957 fue una correlación positiva fuerte, la relación [4], hacer referencia entre reconocimiento frente a incentivos que presento una correlación de 0,967 calificada como una relación positiva fuerte, mientras que la relación [5], hacer referencia a la responsabilidad frente a la motivación lo cual presento una correlación de 0,948 calificada como una relación positiva moderna y mientras que la relación [6], políticas frente a la motivación presento una correlación de 0,944 calificada como una relación positiva moderna.

9.2. Hipótesis de trabajo (Investigación)

Los factores del ambiente laboral inciden directamente en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10.1. Métodos Teóricos

10.1.1. Histórico lógico.

En el método teórico nos permitió identificar el origen de las variables del ambiente laboral como de la satisfacción donde se expuso la evolución de cada una de ellas, remarcando además los aspectos de mayor relevancia que efectivamente influyeron en ellas, una vez obtenida la información relevante partimos al contexto macro, meso y micro para el análisis de la problemática existente. Se expuso estudios realizados con anterioridad sobre los factores del ambiente laboral y la satisfacción, los mismo que permitieron identificar el estado que se encuentra el tema a estudiar (Flores, 2014).

10.1.2. Método Deductivo

El método deductivo es un método esencial que nos permitió llegar a la premisa particular partiendo de la premisa general. En el este caso el tema a investigar se partió desde los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de la librerías y papelerías para determinar los resultados del mismo y de esta manera llegar a las conclusiones, recomendaciones y la discusión de los resultados obtenidos, generando válidas y confiables que aporte al proceso investigativo.

De la misma forma se llegó a las conclusiones que a partir de las teorías y los hechos en el objeto de estudio con respecto a los factores de ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores (Bonilla, 2013).

10.1.3. Método Analítico sintético

El método analítico sintético fue útil durante el desarrollo de proyecto de investigación, sirvió para la construcción de los respectivos resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. Se utilizó de igual forma para las respectivas tablas y figuras de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas respecto a los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná (Rodríguez, 2012).

10.1.4. Valoración por expertos

El método empírico utilizado debido a la evaluación de expertos, que hizo un aporte significativo ya que se conocieron parcialmente las variables de estudio, facilitando la adquisición de mayores conocimientos, es por ello el criterio del tutor y de los docentes de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Técnico de Cotopaxi - Extensión La Maná, la cual consideran que si es adecuado utilizar el estudio de ambas variables en conjunto (Hernández, 2014).

10.2. Tipos de investigación

10.2.1. Bibliográfica

Se utilizó la investigación bibliográfica para la fundamentación de las bases teóricas mediante la recopilación de información procedente de libros, artículos científicos, tesis, revistas y páginas sobre los factores del ambiente laboral, a satisfacción y sobre aspectos más relevantes sobre las librerías y papelerías. Con el propósito de profundizar la revisión de la literatura se desarrolló aplicando la técnica de mapeo donde se define los componentes principales como la bibliografía base para el desarrollo de la fundamentación científica (Dionisio del Rio, 2013).

10.2.2. De campo

La investigación de campo ofrece al investigador la posibilidad de relacionarse con el objeto y por sí mismo poder construir la realidad estudiada, el principal objetivo es recopilar información empírica sobre a realidad de la situación a estudiar. Se obtuvo información directa sobre los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías el cantón La Maná. Se asistió a las diferentes librerías y papelerías para la aplicación de la respectiva encuesta, donde permitió a las investigadoras tener un mejor acercamiento sobre la realidad de la problemática, el principal objetivo fue recopilar información sobre la realidad del fenómeno analizado y así determinar la incidencia de los factores del ambiente labora en la satisfacción de los trabajadores (Baena, 2014).

10.3. Nivel o alcance de investigación

10.3.1. Descriptiva

Se consideró el estudio descriptivo por la utilidad que significó al identificar las diferentes categorías que componen las dos variables de estudio, ambiente laboral y satisfacción de los trabajadores, por ello se realizó encuestas, donde se tomó en consideración varios factores importantes que intervienen en ellos y para el desarrollo del marco teórico la investigación descriptiva fue una herramienta esencial. El propósito de esta investigación es que el investigador describe situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sean sometidos a análisis. Miden o evalúan con la precisión posible diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Campos, 2017).

10.3.2. Correlacional

Esta modalidad de estudio permitió identificar la relación de dos variables en estudio, es decir la correlación estadística que se manifestó entre los diferentes factores que se tomaron en consideración para medir las variables, con el fin de conocer como estas interactúan entre sí, para poder determinar un análisis, el mismo que permita descubrir los resultados necesarios para esta investigación lo que brindo un aporte de manera significativa en la investigación. Además de aquello fue necesario incorporar al estudio un modelo estadístico como es el coeficiente Spearman el cual se utilizó para conocer las relaciones que existían entre las variables de estudio debido que en la investigación se diseñó hipótesis que fueron comprobados por este medio estadístico (Ochoa, 2015).

10.4. Técnicas de la investigación

10.4.1. Encuesta

La encuesta es un instrumento de investigación más conocido y utilizado el cual permite aplicar procedimientos más o menos estandarizados. Se realizó la encuesta con el propósito de recopilar información sobre los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelería del cantón La Maná.

10.4.2. Mapeo

La técnica que se aplicó en el tema de investigación es Mapeo está dirigido a la identificación de los parámetros con los que se deben expresar el perfil de estructura y procesos internos, para que una entidad organizacional tenga éxito en el cumplimiento de sus objetivos, fines y expectativas de utilidad proyectadas, así como en la cobertura de sus funciones y compromisos. Por lo cual se procede a aplicar esta técnica que orienta a un desarrollo eficiente de investigación (Rodriguez, 2016).

10.5. Instrumentos utilizados

Cuestionario

Para la realización de las encuestas dirigidas a los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná, con el propósito de recopilar información importante sobre los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores (**anexo 10**).

10.6. Población y Muestra

10.6.1. Población

La población de estudio es el conjunto de individuos, persona o instituciones que son el motivo de la investigación. El universo de la investigación es de un total de 90 trabajadores dentro de las librerías y papelerías del Cantón La Maná donde 65 trabajadores son de género femenino y 25 de género masculino (Tamayo, 2012).

Tabla 2. Número de trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná

No.	DETALLE	CANTIDAD
1	Trabajadores de género femenino	65
2	Trabajadores de género masculino	25
TOTAL		90

Elaborado por: Las autoras

No se calculó el tamaño de la muestra, debido a que es una cantidad accesible para la recopilación de información mediante las encuestas. Se aplicó el instrumento de investigación a la totalidad de la población de los trabajadores.

10.7. Proceso de validación del instrumento.

La validación del cuestionario se llevó a cabo por medio de revisión de distintas fuentes bibliográficas donde mencionan que a mayor valor de Alfa mayor fiabilidad dando a conocer el mayor valor teórico de Alfa es 1 y en general es 0,80 considerado un valor aceptable. El ingreso de los datos se realizó en dos fases la primera con la información proporcionada por 15 trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná, para este efecto se utilizó el programa Statistics Product and Service Solution cuyo acrónimo es SPSS, que traducido al español es Producto de Estadística y Soluciones de Servicio, en definitiva se trata de un gestor de datos, dicha acción se realizó para mostrar que tan adecuadas eran las preguntas y el grado de medición de la variable que se pretendía estimar.

El cuestionario estuvo constituido por 33 preguntas relacionadas a los factores del ambiente laboral y la satisfacción, las mismas que fueron planteadas con el fin de determinar las distintas categorías y sus variables que se hallan inmersas en la problemática tratada, dicha información se encuentra en el marco teórico como sustento científico, además se contó con la revisión de profesionales, cuya ayuda resultó enriquecedora para la estructuración del instrumento. En segunda instancia se consideró el uso del índice de alfa de Cronbach para saber si existía relación entre las interrogantes planteadas, se trató de una prueba piloto con el de la información correspondiente a 15 encuestados, misma que dejó como resultado un 0,830 valor aceptable para determinar que efectivamente existe concordancia entre las preguntas que conforman el cuestionario presentado (García, 2010)

Tabla 3. Índice de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,830	15

Fuente: Elaboración propia.

Una vez efectuada la prueba piloto con 15 encuestas, se efectuó los correctivos necesarios y se procedió aplicar las encuestas en su totalidad e ingresar la información de los 90 encuestados al programa SPSS.

11. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

11.1. Resultados de las encuestas dirigidas a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Pregunta 1: Género de los encuestados

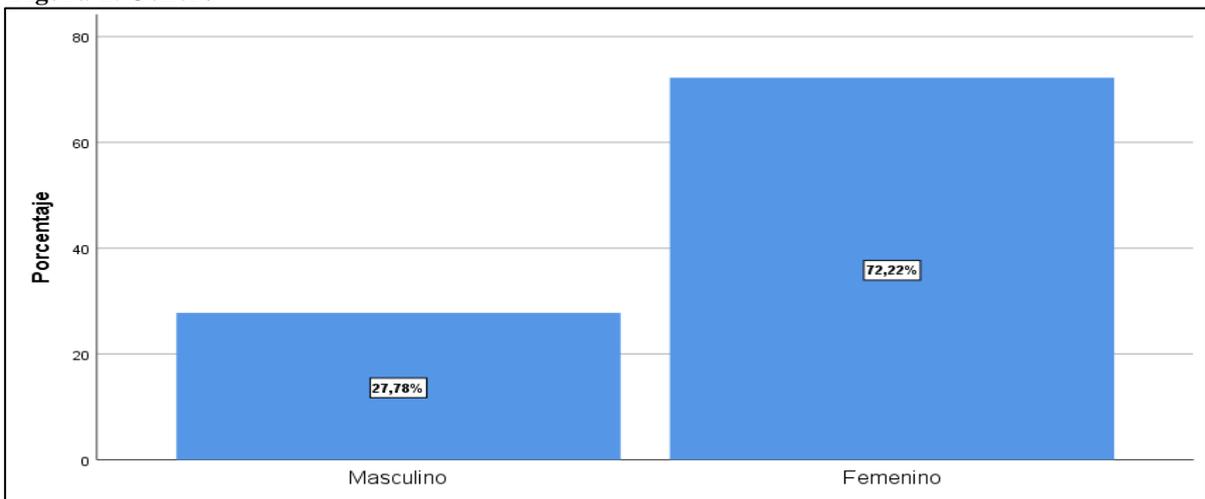
Tabla 4. Género.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	25	27,78%	27,78%	27,8
Femenino	65	72,22%	72,22%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 1. Género



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos mediante la respectiva encuesta realizada se obtuvo que el 27,78% que equivale a 25 de los encuestados son masculinos y el 72,22% que asciende a 65 de los encuestados son femeninos. Se determina que existe un gran número de género femenino trabajando dentro de las diferentes librerías y papelerías del cantón.

Pregunta 2: Años que labora en la institución.

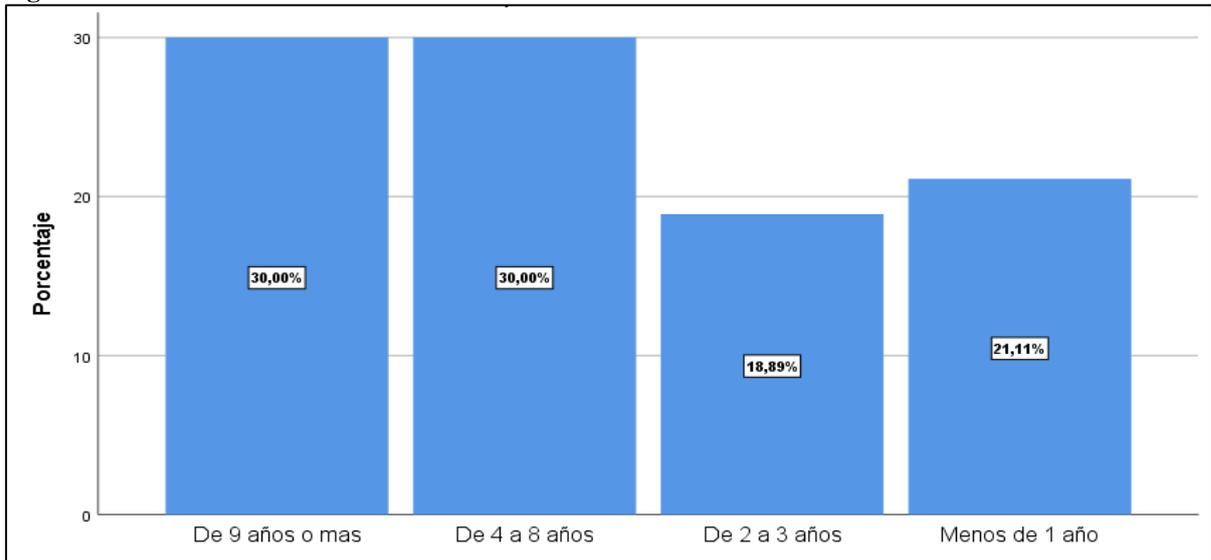
Tabla 5. Años de labor.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 9 años o mas	27	30,00%	30,00%	30,0
De 4 a 8 años	27	30,00%	30,00%	60,0
De 2 a 3 años	17	18,89%	18,89%	78,9
Menos de 1 año	19	21,11%	21,11%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 2. Años de labor.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, el 30,00% que equivale a 27 encuestados laboran de 9 años o más, mientras que el 30,00% que asciende a 27 dicen que laboran de 4 a 8 años, el 18,89% que equivale a 17 de los encuestados laboran de 2 a 3 años y el 21,11% que representa a 19 encuestados manifiestan que laboran menos de 1 año. Según los datos obtenidos se evidencia que hay trabajadores laborando más de 9 años dentro de las empresas.

Pregunta 3: Nivel académico

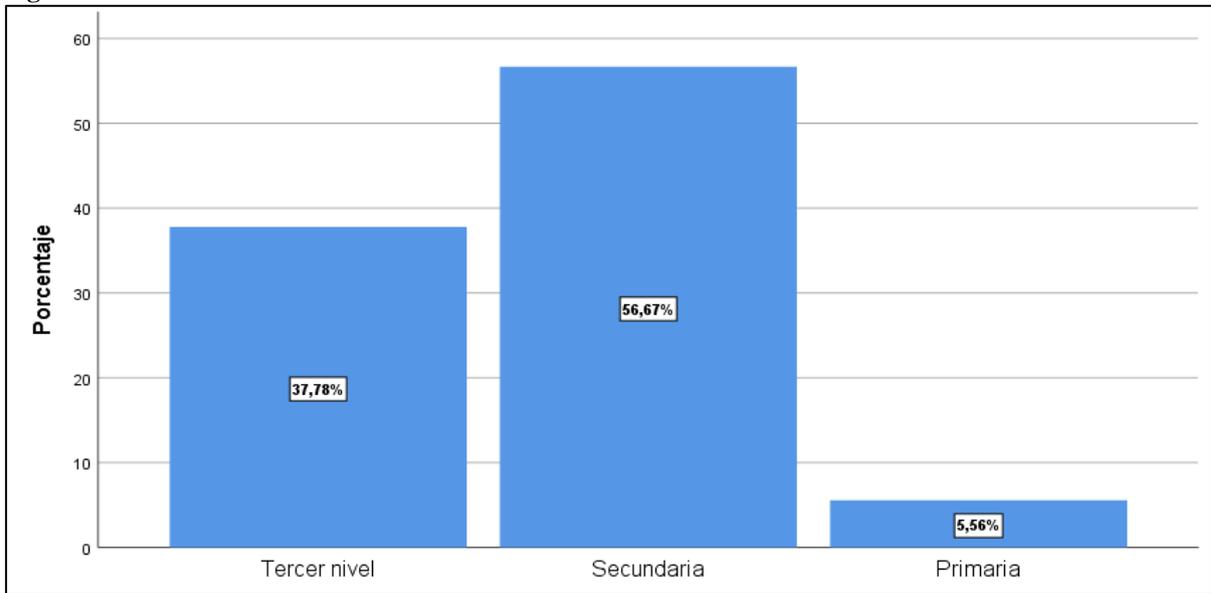
Tabla 6. Nivel académico.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tercer nivel	34	37,78%	37,78%	37,8
Secundaria	51	56,67%	56,67%	94,4
Primaria	5	5,56%	5,56%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 3. Nivel académico



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según la información obtenida de los 90 encuestados, el 37,78% que equivale a 34 encuestados manifestaron que su nivel académico es de tercer nivel, el 56,67% que equivale a 51 de los encuestados su nivel académico es de secundaria y el 5,56% que equivale a 5 de los encuestados su nivel académico es de primaria. Se determinada que existe una gran cantidad de personas laborando con un nivel académico de secundaria dentro de las diferentes librerías y papelerías del cantón.

Pregunta 4: ¿Considera que existe una buena comunicación laboral dentro de su empresa?

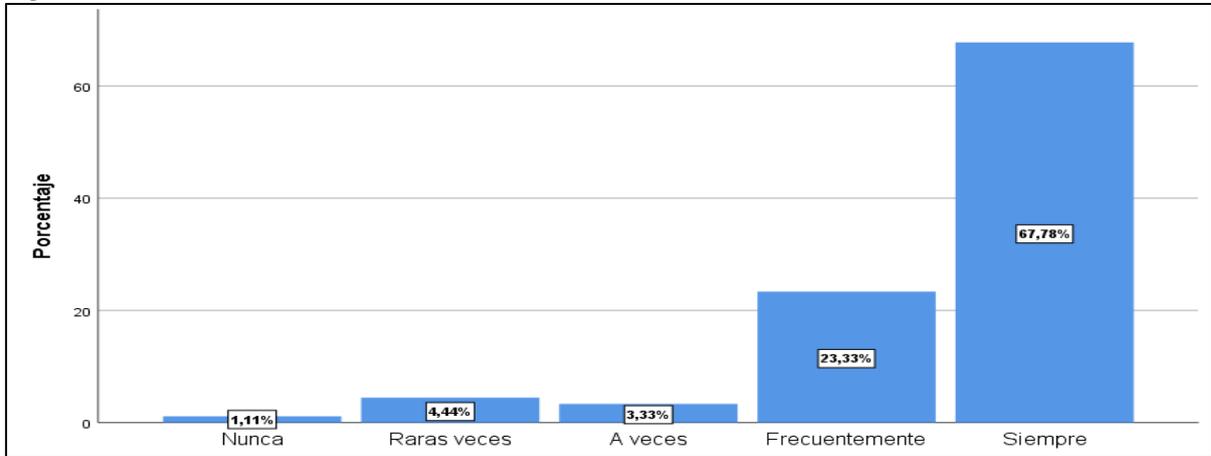
Tabla 7. Comunicación Laboral.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,11%	1,11%	1,1
Raras veces	4	4,44%	4,44%	5,6
A veces	3	3,33%	3,33%	8,9
Frecuentemente	21	23,33%	23,33%	32,2
Siempre	61	67,78%	67,78%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 4. Comunicación Laboral.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

De los resultados alcanzados en la investigación se deduce que el 67,78% que asciende a 61 encuestado, sostiene que siempre hay una buena comunicación laboral, el 23,33% que equivale a 21 encuestados manifiestan que frecuentemente, 3,33% que asciende a 3 encuestados que a veces, el 4,44% que equivale a 4 raras veces y el 1,11% que asciende a 1 encuestado manifiesta que no nunca. Mediante estos resultados se evidencia que existe una buena comunicación laboral por parte de sus jefes o encargados.

Pregunta 5: ¿Adquiere información clara, dependiendo de la actividad que se le encomiende realizar?

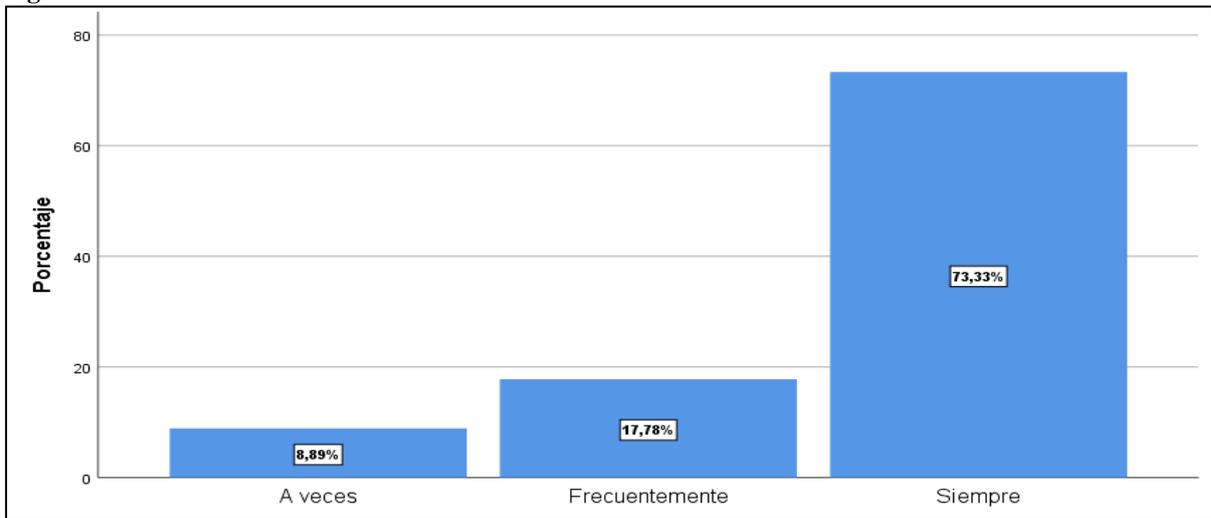
Tabla 8. Información clara en las actividades.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	8,89%	8,89%	8,9
Frecuentemente	16	17,78%	17,78%	26,7
Siempre	66	73,33%	73,33%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 5. Información clara en las actividades.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Mediante la respectiva investigación se obtiene los resultados donde nos permite conocer que el 73,33% que equivale a 66 de los encuestados manifiestas que siempre adquieren información clara sobre las actividades que se les encomiende a realizar, mientras que el 17,78% que equivale a 16 de los encuestados menciona que frecuentemente y el 8,89% de los encuestados que a veces. Según los resultados obtenidos los trabajadores siempre obtienen información clara para desempeñar sus actividades dentro de las empresas.

Pregunta 6: Considera que existe una comunicación eficiente con el jefe encargado

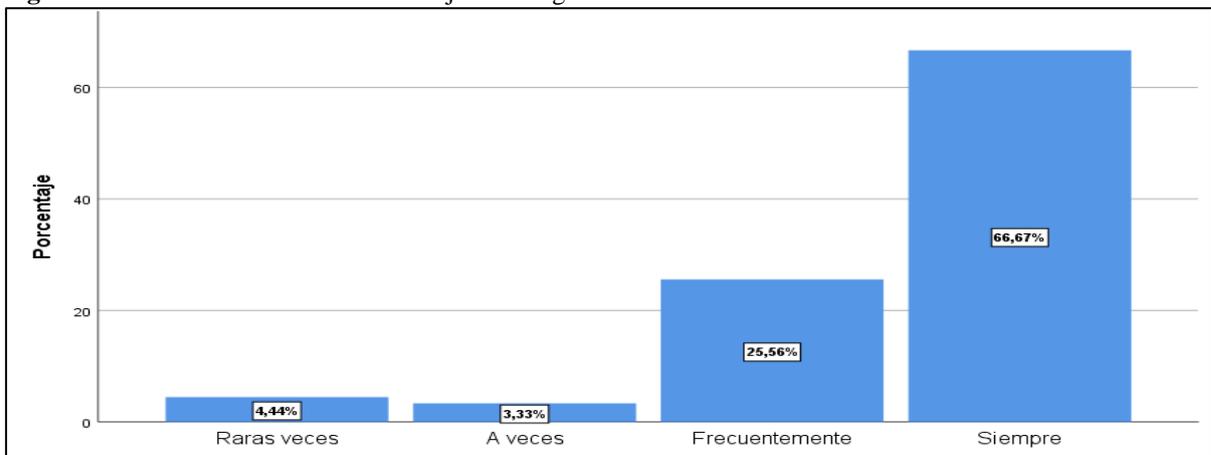
Tabla 9. Comunicación eficiente con el jefe encargado.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Raras veces	4	4,44%	4,44%	4,4
A veces	3	3,33%	3,33%	7,8
Frecuentemente	23	25,56%	25,56%	33,3
Siempre	60	66,67%	66,67%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 6. Comunicación eficiente con el jefe encargado.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la investigación realizada se determinó que el 66,67% que equivale a 60 de los encuestados, manifiestan que siempre existe una comunicación eficiente con el jefe encargado, mientras que el 25,56% que asciende a 23 encuestados menciona que frecuentemente se da una comunicación eficiente, el 3,33% de los 3 encuestados mencionan que a veces y el 4,44% que asciende a 4 encuestados manifiestan que raras veces. Se determina mediante lo investigado que siempre existe una comunicación eficiente con el jefe encargado y los trabajadores.

Pregunta 7: ¿Existe un ambiente motivacional dentro de la empresa?

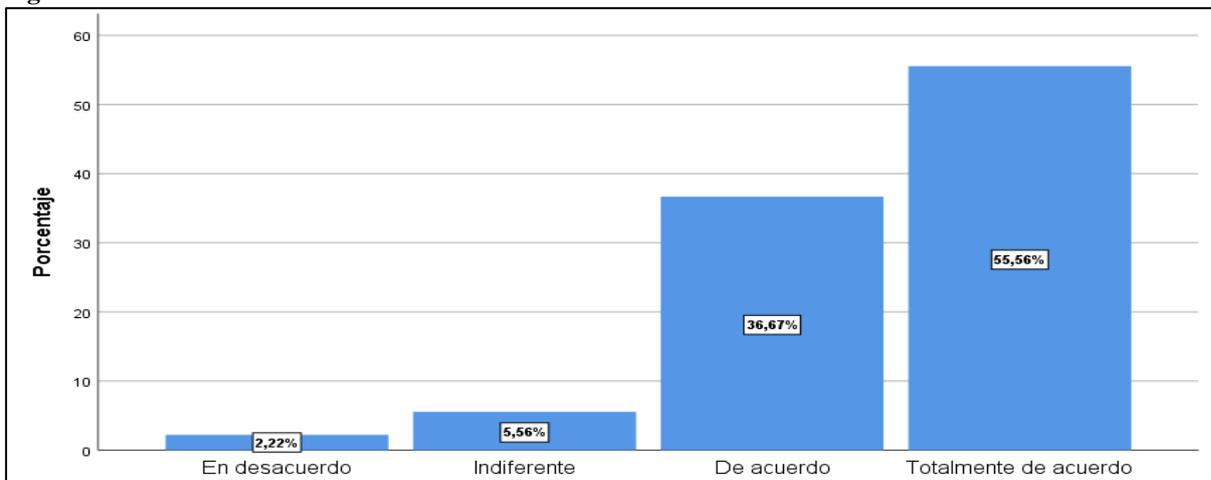
Tabla 10. Ambiente motivacional.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,22%	2,22%	2,2
Indiferente	5	5,56%	5,56%	7,8
De acuerdo	33	36,67%	36,67%	44,4
Totalmente de acuerdo	50	55,56%	55,56%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 7. Ambiente motivacional.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

En base a las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que el 55,56% de los encuestados que equivale al 50 encuestados, manifiestan que están totalmente de acuerdo con el ambiente motivacional de las empresas, mientras que el 36,67% que asciende a 33 encuestados que están de acuerdo, el 5,56% que equivale a 5 encuestados manifiestan que se sienten indiferente y el 2,22% que pertenece a 2 encuestados manifiestan que están en desacuerdo. Estos resultados evidencian que están totalmente de acuerdo con el ambiente motivacional de las empresas donde laboran.

Pregunta 8: ¿Las relaciones con jefe le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?

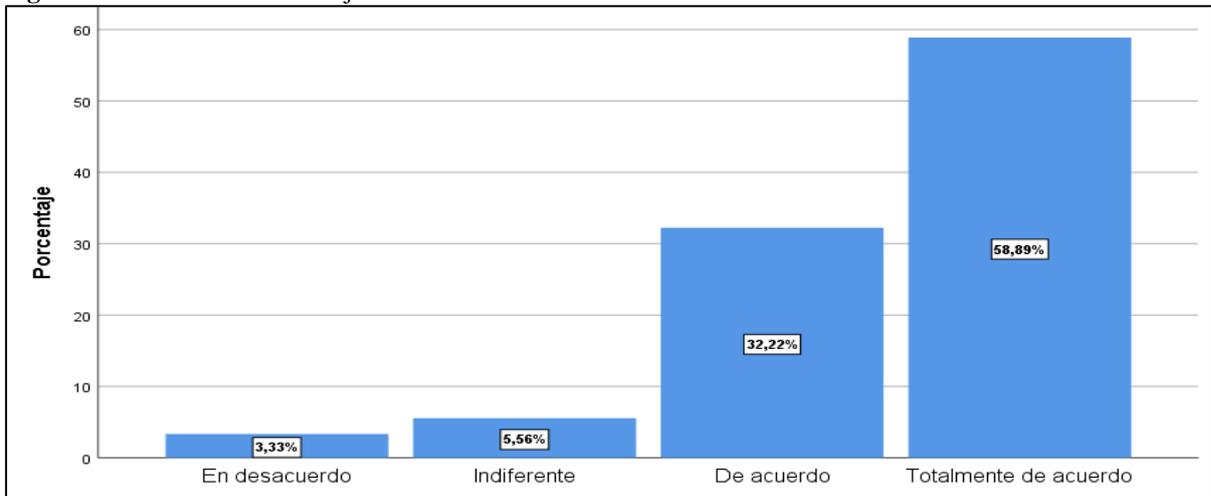
Tabla 11. Las relaciones con el jefe.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	3,33%	3,33%	3,3
Indiferente	5	5,56%	5,56%	8,9
De acuerdo	29	32,22%	32,22%	41,1
Totalmente de acuerdo	53	58,89%	58,89%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 8. Las relaciones con el jefe.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que el 58,89% de los encuestados que equivale al 53 encuestados, manifiestan que están totalmente de acuerdo con tener buenas relaciones con el jefe, mientras que el 32,22% que asciende a 29 encuestados que están de acuerdo, el 5,56% que equivale a 5 encuestados manifiestan que se sienten indiferente y el 3,33% que pertenece a 3 encuestados quienes manifiestan que están en desacuerdo. Mediante los datos obtenidos se plantea que tener buenas relaciones con el jefe motivan a tener un mejor desempeño laboral.

Pregunta 9: ¿Se siente seguro y estable en su empleo?

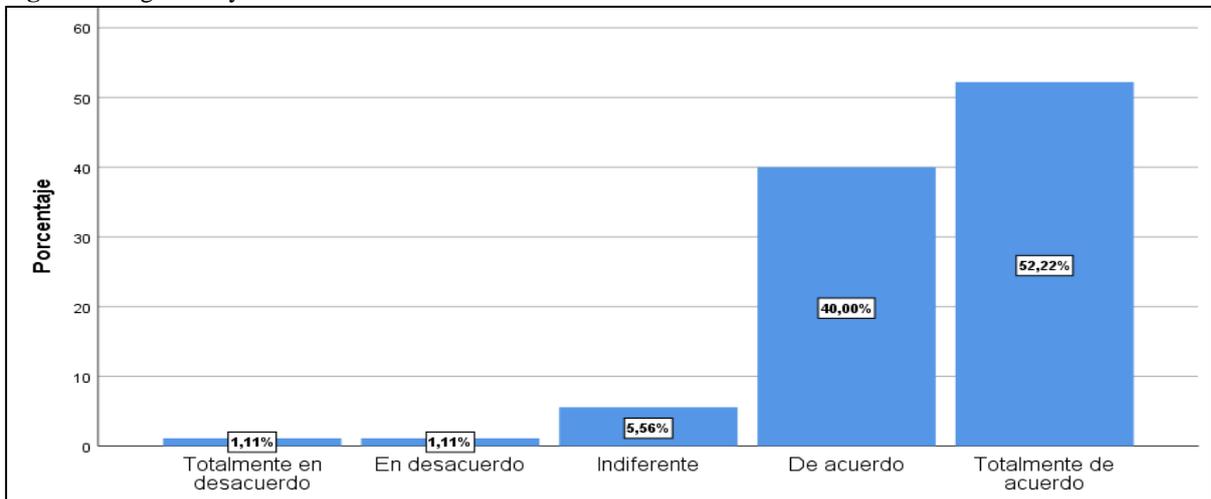
Tabla 12. Seguridad y estabilidad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,11%	1,11%	1,1
En desacuerdo	1	1,11%	1,11%	2,2
Indiferente	5	5,56%	5,56%	7,8
De acuerdo	36	40,00%	40,00%	47,8
Totalmente de acuerdo	47	52,22%	52,22%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 9. Seguridad y estabilidad.



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos el 52,22% que equivale a 47 encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo con la seguridad y estabilidad en su empleo, el 40,00% asciende a 36 encuestados manifiestan que están de acuerdo, el 5,56% que son 5 encuestados que están indiferentes y el 1,11% de 1 encuestado en desacuerdo y el 1,11% que equivale a 1 encuestado que está en total desacuerdo. La seguridad y estabilidad en el empleo es un elemento primordial para un buen rendimiento y cumplimiento en las diferentes actividades.

Pregunta 10: ¿Se siente satisfecho cuando recibe incentivos como (bonos, reconocimiento, otros), por parte de la empresa por su labor desempeñada?

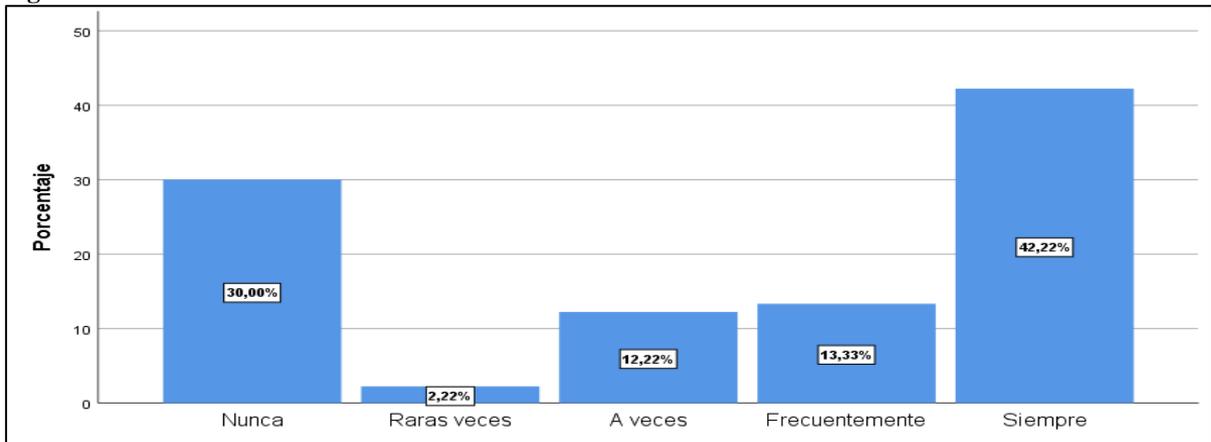
Tabla 13. Incentivos económicos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	30,00%	30,00%	30,0
Raras veces	2	2,22%	2,22%	32,2
A veces	11	12,22%	12,22%	44,4
Frecuentemente	12	13,33%	13,33%	57,8
Siempre	38	42,22%	42,22%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 10. Incentivos económicos.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la investigación realizada se determinó que el 42,22% que equivale a 38 de los encuestados, manifiestan que siempre están satisfecho cuando reciben incentivos, mientras que el 13,33% que asciende a 12 encuestados menciona que frecuentemente, el 12,22% de los 11 encuestados mencionan que a veces, el 2,22% que asciende a 2 encuestados manifiestan que raras veces y el 30,00% que equivale a 27 encuestados que nunca. Los incentivos impulsan a un mejor rendimiento en las actividades encaminadas y el logro de las metas.

Pregunta 11: ¿Ha logrado que la empresa le otorgue reconocimiento por su desempeño laboral?

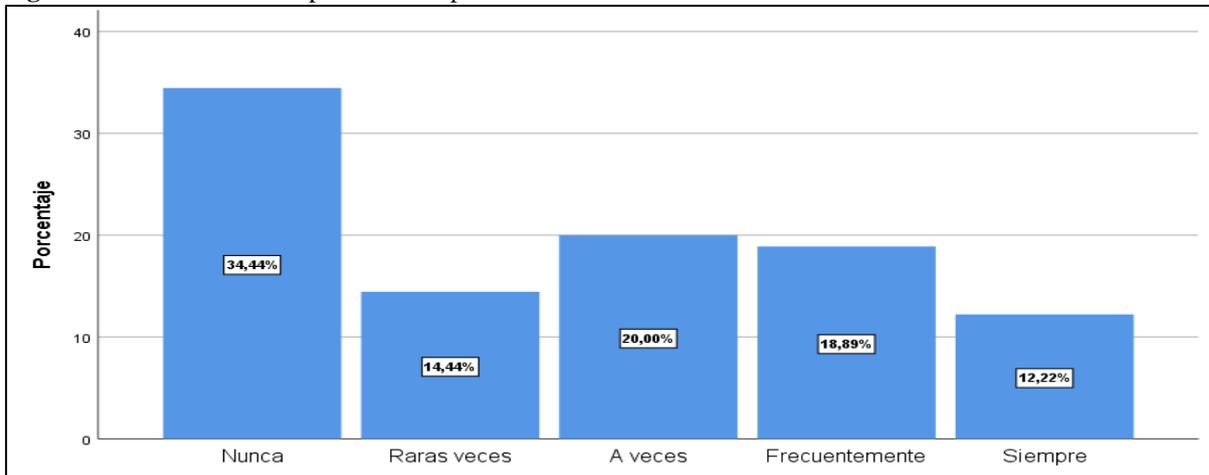
Tabla 14. Reconocimiento por su desempeño laboral.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	34,44%	34,44%	34,4
Raras veces	13	14,44%	14,44%	48,9
A veces	18	20,00%	20,00%	68,9
Frecuentemente	17	18,89%	18,89%	87,8
Siempre	11	12,22%	12,22%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 11. Reconocimiento por su desempeño laboral.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según la investigación realizada se determinó que el 12,22% que equivale a 11 de los encuestados, manifiestan que siempre le han otorgado reconocimiento por su desempeño laboral, mientras que el 18,89% que asciende a 17 encuestados menciona que frecuentemente, el 20,00% de los 18 encuestados mencionan que a veces, el 14,44% que asciende a 13 encuestados manifiestan que raras veces y el 34,44% que equivale a 31 encuestados que nunca. Se evidencia que dentro de las empresas los trabajadores no reciben un reconocimiento por su labor desempeñada.

Pregunta 12: ¿Cuenta con el conocimiento necesario para realizar su trabajo?

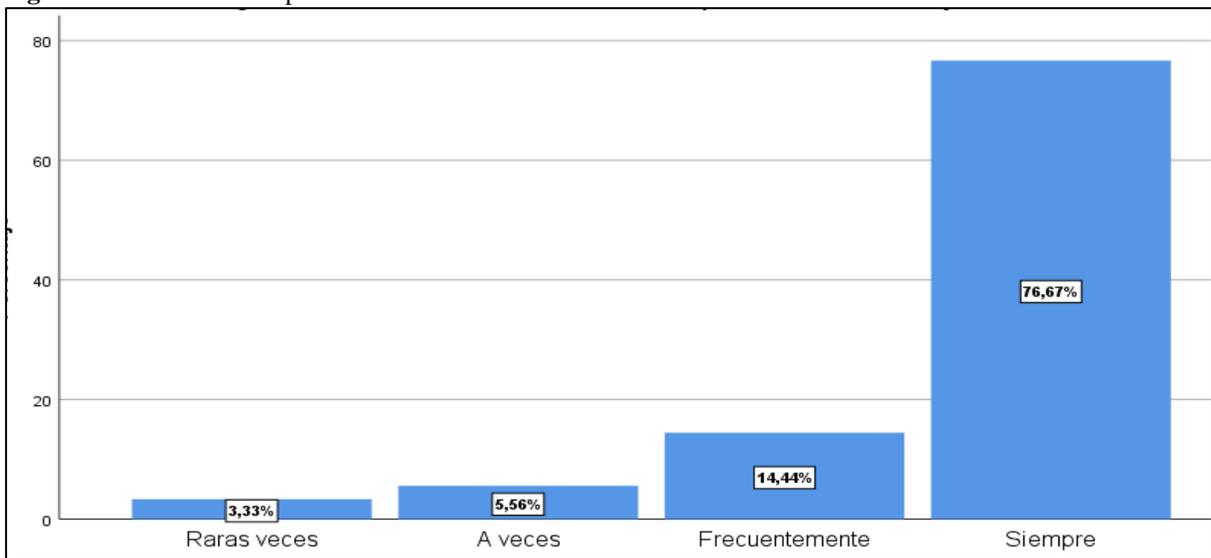
Tabla 15. Conocimiento profesional.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Raras veces	3	3,33%	3,33%	3,3
A veces	5	5,56%	5,56%	8,9
Frecuentemente	13	14,44%	14,44%	23,3
Siempre	69	76,67%	76,67%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 12. Conocimiento profesional.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que el 76,67% de los encuestados que equivale al 69 encuestados, manifiestan que siempre cuentan con el conocimiento necesario para realizar su trabajo, mientras que el 14,44% que asciende a 13 encuestados que frecuentemente, el 5,56% que equivale a 5 encuestados manifiestan que a veces y el 3,33% que pertenece a 3 encuestados quienes manifiestan que raras veces. Se identificó que los trabajadores siempre cuentan con el conocimiento necesario para desenvolverse en sus actividades.

Pregunta 13: ¿Muestra profesionalismo a la hora de atender a los clientes?

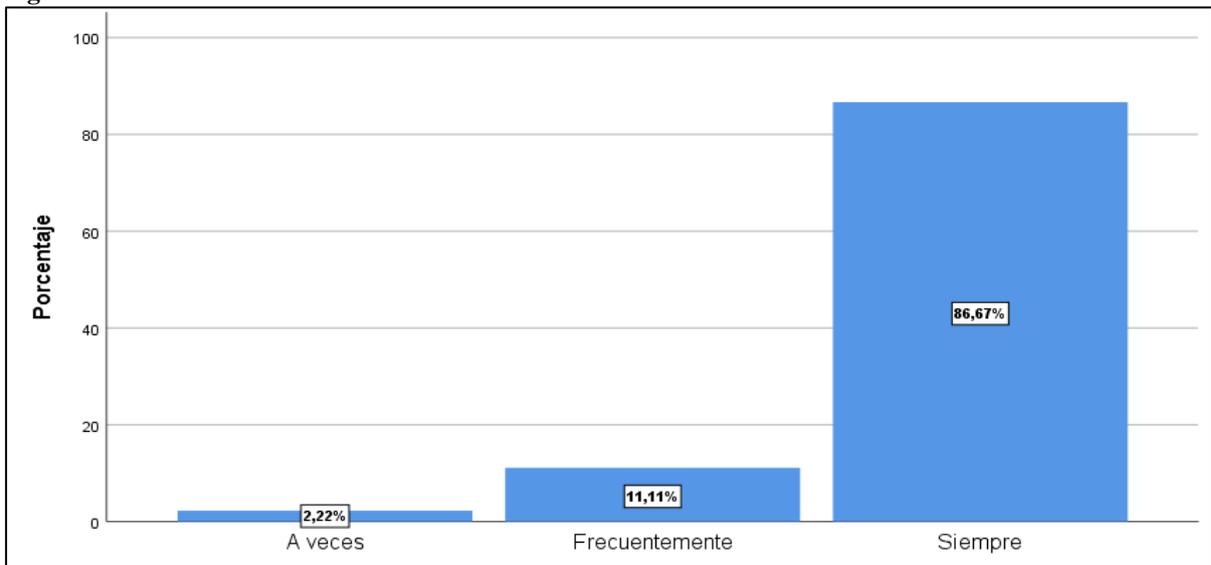
Tabla 16. Profesionalismo en atención al cliente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	2,22%	2,22%	2,2
Frecuentemente	10	11,11%	11,11%	13,3
Siempre	78	86,67%	86,67%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 13. Profesionalismo en atención al cliente.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos mediante la respectiva encuesta realizada se obtuvo que el 86,67% de los encuestados que equivale a 78 encuestados manifiestan que siempre muestran profesionalismo cuando atienden a sus clientes, mientras que el 11,11% que equivale a 10 de los encuestados menciona que frecuentemente y el 2,22% que asciende a 2 de los encuestados mencionan que a veces. Mediante los resultados obtenidos se evidenció que los trabajadores siempre muestran profesionalismo.

Pregunta 14: ¿Existe igualdad de oportunidades dentro de la empresa?

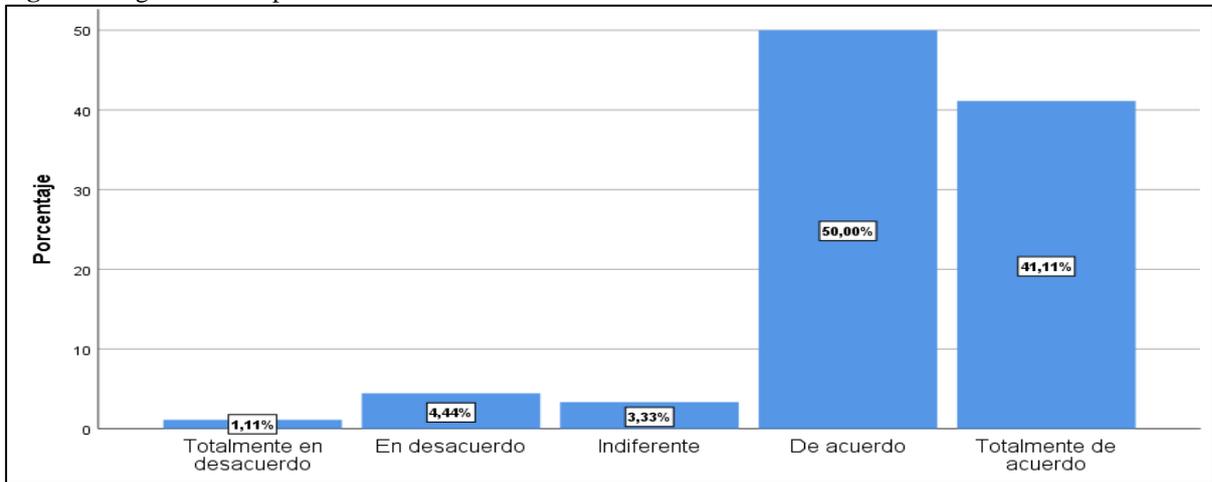
Tabla 17. Igualdad de oportunidades.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,11%	1,11%	1,1
En desacuerdo	4	4,44%	4,44%	5,6
Indiferente	3	3,33%	3,33%	8,9
De acuerdo	45	50,00%	50,00%	58,9
Totalmente de acuerdo	37	41,11%	41,11%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 14. Igualdad de oportunidades.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos el 41,11% que equivale a 37 encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo con la igualdad de oportunidades que dan dentro de la empresa, el 50,00% asciende a 45 encuestados manifiestan que están de acuerdo, el 3,33% que son 3 encuestados que están indiferentes y el 4,44% de 4 encuestado en desacuerdo y el 1,11% que equivale a 1 encuestado que está en total desacuerdo. Según los resultados obtenidos se evidencio que si existe igualdad de oportunidades que en diferentes librerías y papelerías.

Pregunta 15: ¿La empresa donde trabaja, le proporciona oportunidades de crecimiento?

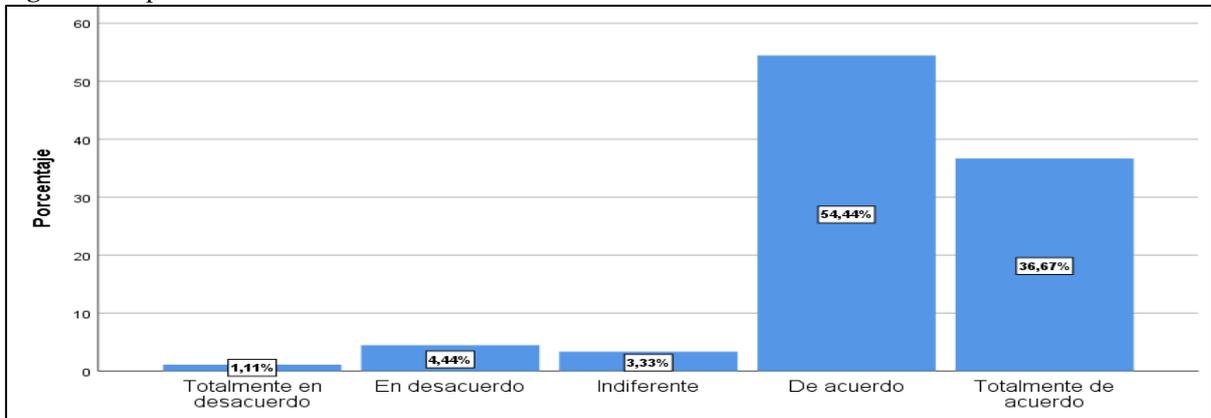
Tabla 18. Oportunidades de crecimiento.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,11%	1,11%	1,1
En desacuerdo	4	4,44%	4,44%	5,6
Indiferente	3	3,33%	3,33%	8,9
De acuerdo	49	54,44%	54,44%	63,3
Totalmente de acuerdo	33	36,67%	36,67%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 15. Oportunidades de crecimiento.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos el 36,67% que equivale a 33 encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo con las oportunidades de crecimiento que dan dentro de las empresas, el 54,44% asciende a 49 encuestados manifiestan que están de acuerdo, el 3,33% que son 3 encuestados que están indiferentes y el 4,44% de 4 encuestado en desacuerdo y el 1,11% que equivale a 1 encuestado que está en total desacuerdo. Se evidencia que dentro de las librerías y papelerías permite a los trabajadores tener oportunidades de crecimiento.

Pregunta 16: ¿Culmina sus actividades en un tiempo establecido por su jefe?

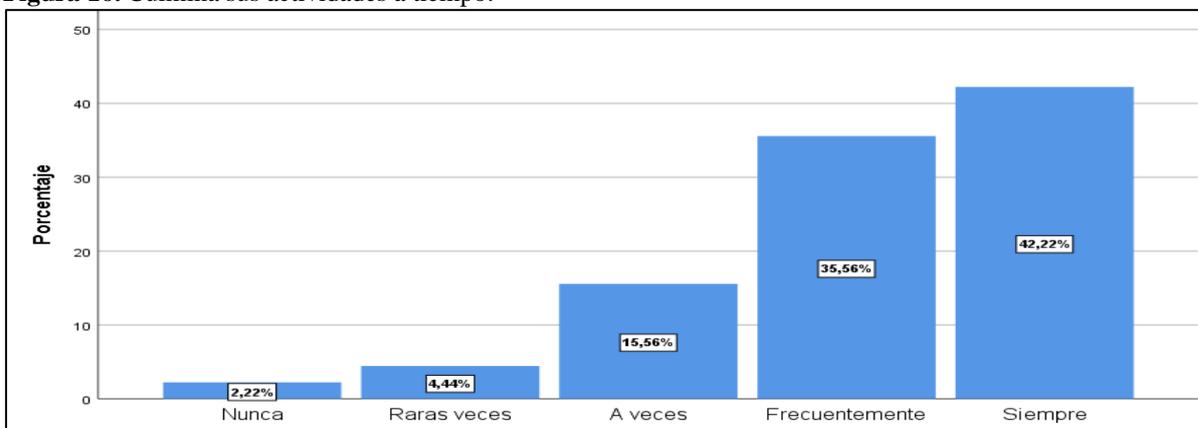
Tabla 19. Culmina sus actividades a tiempo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,22%	2,22%	2,2
Raras veces	4	4,44%	4,44%	6,7
A veces	14	15,56%	15,56%	22,2
Frecuentemente	32	35,56%	35,56%	57,8
Siempre	38	42,22%	42,22%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 16. Culmina sus actividades a tiempo.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que el 42,22% de los encuestados que equivale al 38 encuestados, manifiestan que siempre culmina sus actividades a tiempo, mientras que el 35,56% que asciende a 32 encuestados que frecuentemente, el 15,56% que equivale a 14 encuestados manifiestan que a veces, el 4,44% que pertenece a 3 encuestados quienes manifiestan que raras veces y el 2,22 que asciende a 2 encuestados que nunca. Según los datos se evidencio que el personal es comprometido y cumple con sus actividades a tiempo.

Pregunta 17: ¿Le es proporcionado las herramientas y materiales necesarios para realizar y cumplir con su trabajo?

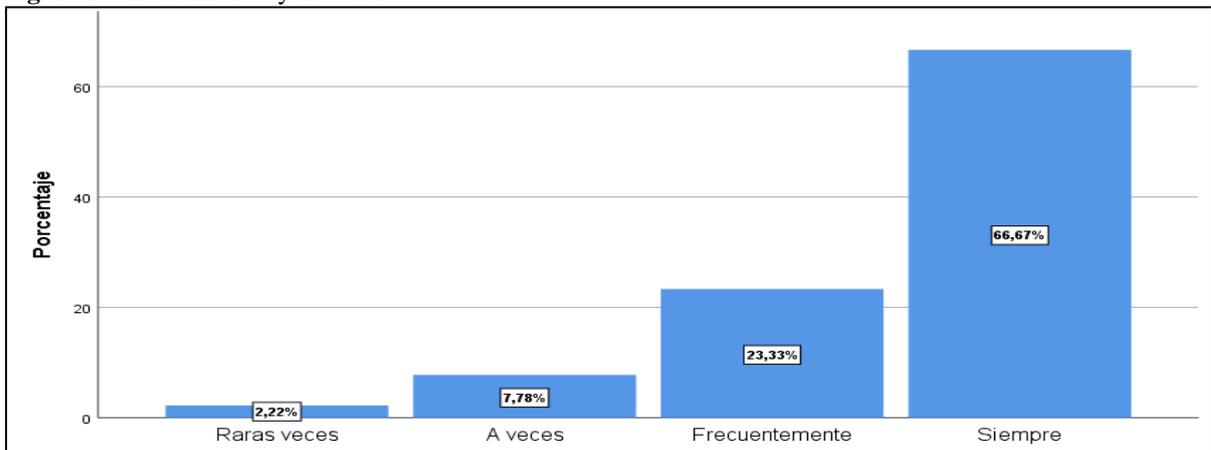
Tabla 20. Herramientas y materiales.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Raras veces	2	2,22%	2,22%	2,2
A veces	7	7,78%	7,78%	10,0
Frecuentemente	21	23,33%	23,33%	33,3
Siempre	60	66,67%	66,67%	100,0
Total	90	100,00%	100,00%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 17. Herramientas y materiales.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Mediante las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que el 66,67% de los encuestados que equivale a 60 encuestados, manifiestan que siempre les proporcionan las herramientas y materiales, mientras que el 23,33% que asciende a 21 encuestados que frecuentemente, el 7,78% que equivale a 7 encuestados manifiestan que a veces y el 2,22% que asciende a 2 encuestados que raras veces. Mediante los resultados se determina que las empresas siempre les proporcionan el material necesario para el cumplimiento de las actividades.

Pregunta 18: ¿Es estimulado por la empresa con incentivos que no son económicos (Diploma, medalla, placas, entre otros)?

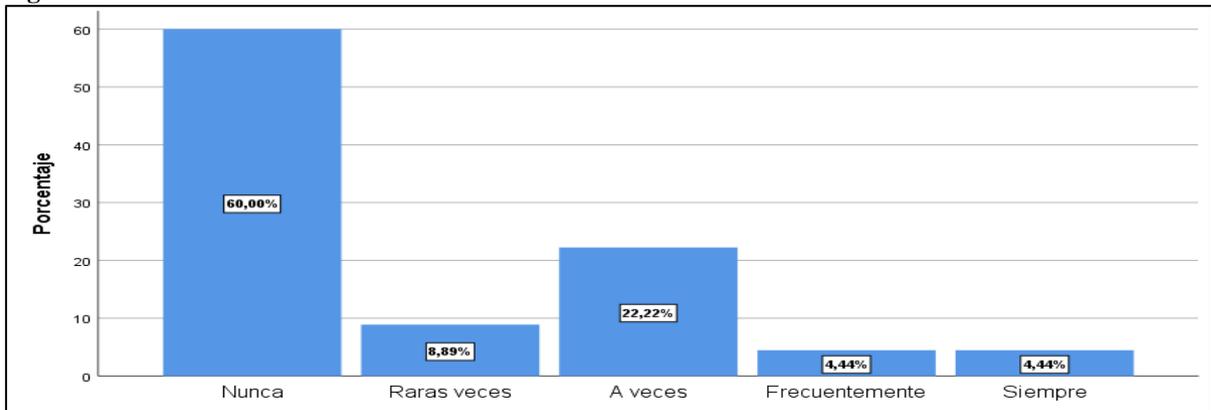
Tabla 21. Incentivos no económicos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	54	60,00%	60,00%	60,0
Raras veces	8	8,89%	8,89%	68,9
A veces	20	22,22%	22,22%	91,1
Frecuentemente	4	4,44%	4,44%	95,6
Siempre	4	4,44%	4,44%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 18. Incentivos no económicos.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos se obtuvo que el 4,44% de los encuestados que equivale a 4 encuestados manifiestan que siempre reciben incentivos que no son económicos, el 4,44% que equivale a 4 de los encuestados menciona frecuentemente, el 22,22% que asciende a 20 mencionan que a veces, mientras que el 8,89% que equivale a 8 de los encuestados que raras veces y el 60,00% que hace referencia a 54 encuestados, manifiestan que nunca. Se considera que las librerías y papelerías nunca otorgan un incentivo que no sea económico a sus trabajadores.

Pregunta 19: ¿Considera que el jefe es justo con la compensación que les otorga?

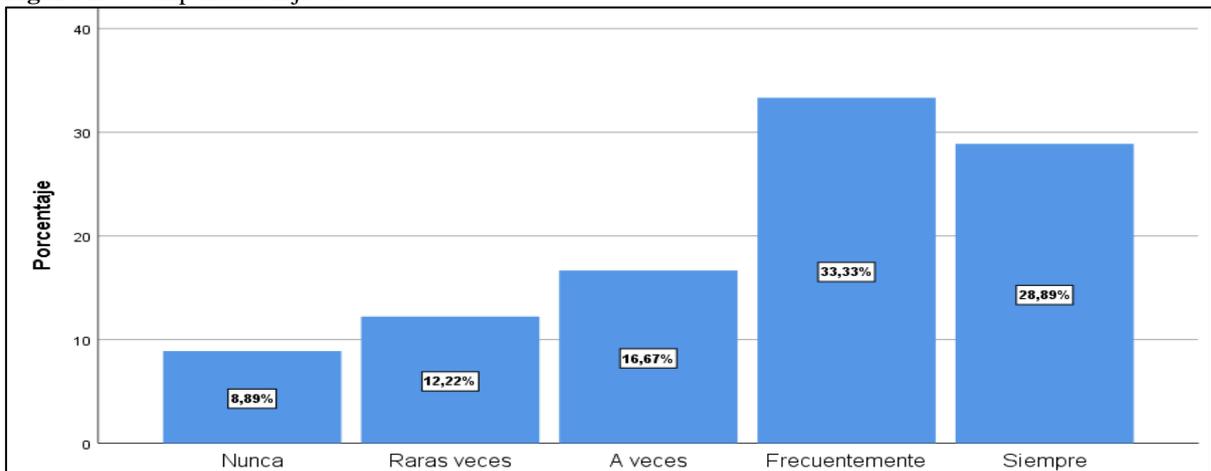
Tabla 22. Compensación justa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	8,89%	8,89%	8,9
Raras veces	11	12,22%	12,22%	21,1
A veces	15	16,67%	16,67%	37,8
Frecuentemente	30	33,33%	33,33%	71,1
Siempre	26	28,89%	28,89%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 19. Compensación justa.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Mediante las encuestas realizadas se obtuvo como resultado que el 33,33% representa a 30 personas dicen recibir sus compensaciones justas frecuentemente, el 28,89% representa a 26 personas mencionan siempre, el 16,67% representa a 15 personas dicen a veces, el 12,22% representa a 11 personas mencionan raras veces y el 8,89% que representa nunca. Según los resultados obtenidos frecuentemente es recibida su compensación permitiendo ser eficiente en su trabajo.

Pregunta 20: ¿Considera usted que el horario de trabajo en la empresa es adecuado y oportuno para facilitar el cumplimiento de sus responsabilidades?

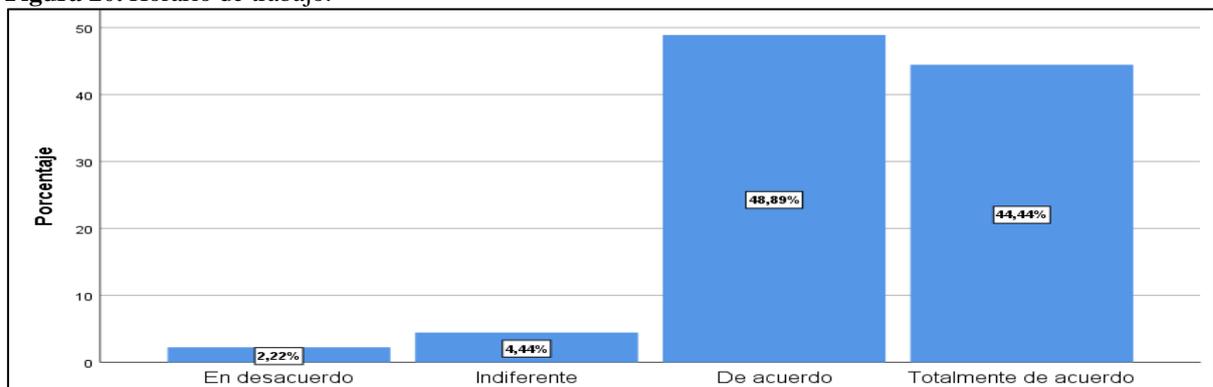
Tabla 23. Horario de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,22%	2,22%	2,2
Indiferente	4	4,44%	4,44%	6,7
De acuerdo	44	48,89%	48,89%	55,6
Totalmente de acuerdo	40	44,44%	44,44%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 20. Horario de trabajo.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Los datos obtenidos de las encuestas muestran que el 48.89% representa a 44 personas mencionan están de acuerdo con el horario de trabajo lo cual permite cumplir sus responsabilidades, el 44.44% representa a 40 personas dicen estar totalmente de acuerdo, el 4,44% representa a 4 personas dicen estar indiferente y el 2.22% representa 2 persona están en desacuerdo. Estos resultados evidencian que están desacuerdo con la hora establecido para cumplir con sus responsabilidades a la hora ejecutar una actividad.

Pregunta 21: La empresa le permite ser responsable de las decisiones que toman?

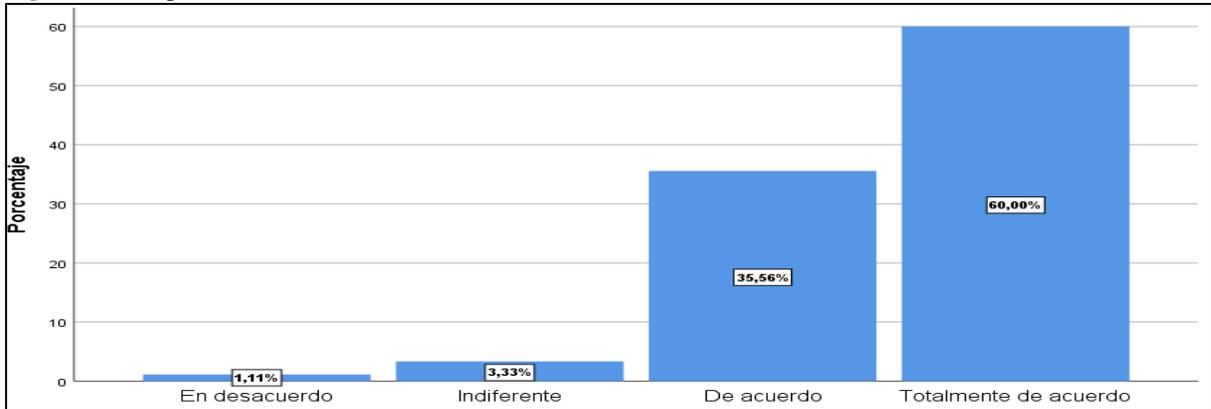
Tabla 24. Responsabilidad en las decisiones.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	1,11%	1,11%	1,1
Indiferente	3	3,33%	3,33%	4,4
De acuerdo	32	35,56%	35,56%	40,0
Totalmente de acuerdo	54	60,00%	60,00%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 21. Responsabilidad en las decisiones.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Los datos obtenidos nos demuestran que el 60.00% de los encuestados que representa a 54 personas están totalmente de acuerdo en que la empresa les permite ser responsables de las decisiones que toman, el 35.56% representa a 32 personas están de acuerdo, el 3.33% representa a 3 personas menciona que es indiferente y el 1.11% representa a 1 persona están en desacuerdo. Lo que quiere decir que la mayor parte de población encuestada está totalmente de acuerdo con las responsabilidades en las decisiones que toman, seguido por el de acuerdo generando un índice de participación bastante considerable.

Pregunta 22: ¿La empresa ejecuta programas de formación para potenciar su desarrollo profesional?

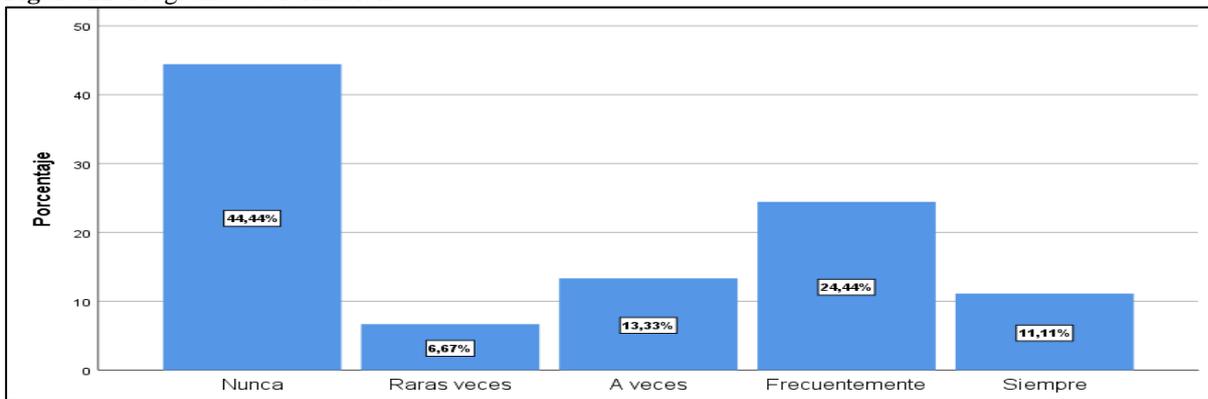
Tabla 25. Programas de formación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	40	44,44%	44,44%	44,4
Raras veces	6	6,67%	6,67%	51,1
A veces	12	13,33%	13,33%	64,4
Frecuentemente	22	24,44%	24,44%	88,9
Siempre	10	11,11%	11,11%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 22. Programas de formación.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Mediante las encuestas realizados a los trabajadores de la librerías y papelerías del Cantón La Maná se determine el 44.44% representa a 40 personas nunca ejecuta programas de formación profesional, el 24.44% que representa a 22 personas manifiestan que frecuentemente, el 13.33% representa 12 personas a veces lo ejecuta, el 11.11% representa a 10 personas siempre lo ejecuta y el 6.67% representa a 6 personas raras veces lo desarrolla. Lo cual se puede determinar que las empresas no ejecutan programas de formación para potenciar su desarrollo profesional.

Pregunta 23: ¿Considera usted satisfacer sus expectativas profesionales dentro de la empresa?

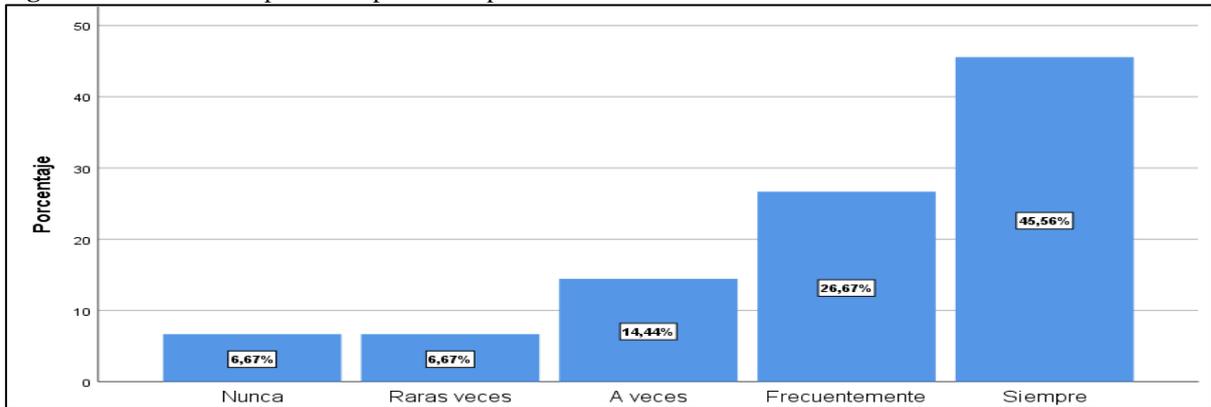
Tabla 26. Satisfacción por sus expectativas profesionales.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	6,67%	6,67%	6,7
Raras veces	6	6,67%	6,67%	13,3
A veces	13	14,44%	14,44%	27,8
Frecuentemente	24	26,67%	26,67%	54,4
Siempre	41	45,56%	45,56%	100,0
Total	90	100,00%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 23. Satisfacción por sus expectativas profesionales.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Los datos obtenidos de las encuestas muestran que satisfacen sus expectativas profesionales dentro de las empresas siempre con el 45.56% representa 41 personas, frecuentemente con 26.67% representa a 24 personas encuestadas, seguido por a veces con el 14.44% representa 13 personas, mientras que raras veces y nunca son valoradas de la misma manera con 6.67% representa a personas encuestadas respectivamente. Estos resultaron evidencia que pueden facilitar sus expectativas profesionales dentro de la empresa ya que juega un papel importante en el bienestar de la ciudadanía.

Pregunta 24: ¿Su jefe dialoga con usted de forma periódica sobre la calidad de su trabajo y cómo podría mejorar?

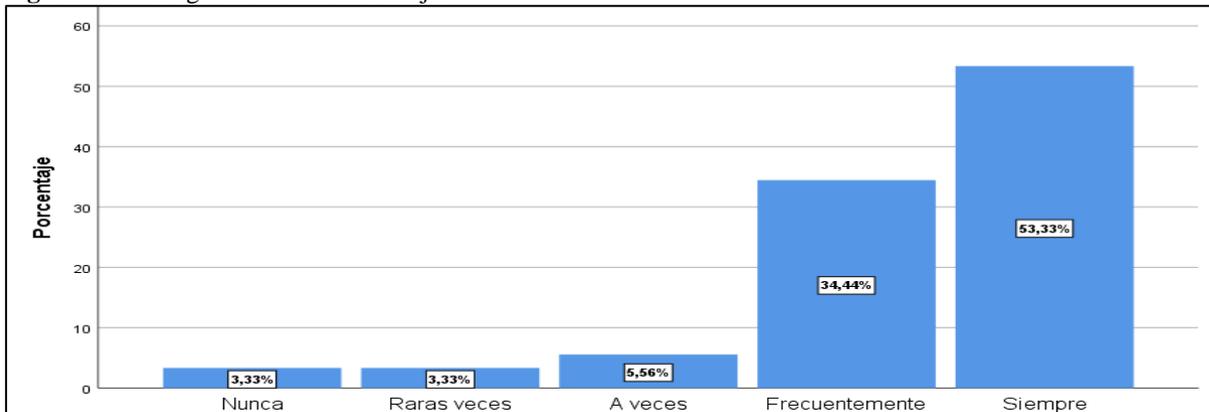
Tabla 27. Dialogo de calidad de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,33%	3,33%	3,3
Raras veces	3	3,33%	3,33%	6,7
A veces	5	5,56%	5,56%	12,2
Frecuentemente	31	34,44%	34,44%	46,7
Siempre	48	53,33%	53,33%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 24. Dialogo de calidad de trabajo.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Según las encuestas realizada a los trabajadores de la librerías y papelerías del Cantón La Maná el 53.33% representa a 48 personas encuestadas manifiestan que siempre dialogan con su jefe sobre la calidad y mejora de trabajo seguido por el 34.44% representa a 31 personas que frecuentemente, el 5.6% representa a 5 personas manifiestan que a veces dialogan por último el 3.33% representa a 3 personas dice raras veces y 3.33% representa a 3 personas nunca dialogan. El dialogo con el jefe es importante para tener una excelente calidad de trabajo.

Pregunta 25: ¿Se siente usted satisfecho con el horario establecido por la empresa?

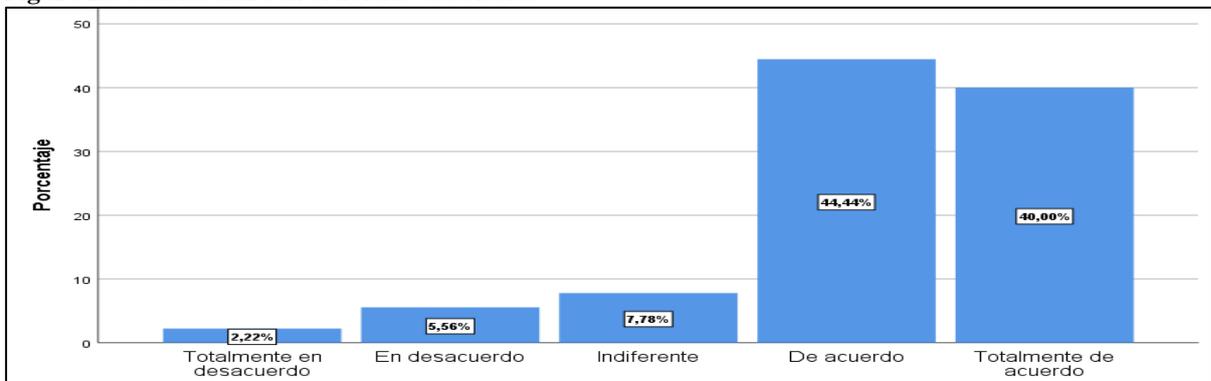
Tabla 28. Satisfacción con el horario establecido.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,22%	2,22%	2,22
En desacuerdo	5	5,56%	5,56%	7,8
Indiferente	7	7,78%	7,78%	15,6
De acuerdo	40	44,44%	44,44%	60,0
Totalmente de acuerdo	36	40,00%	40,00%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 25. Satisfacción con el horario establecido.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 44.4% representa a 40 personas considera estar de acuerdo con el horario establecido, el 40% que representa 36 de los encuestados que dicen estar Totalmente desacuerdo, el 7.8% representa a 7 personas dicen estar Indiferente, el 5.6% representa a 5 personas se siente en desacuerdo y finalmente el 2.2% representa a 2 personas dicen estar en Totalmente en desacuerdo. Se considera que el horario propuesto por la empresa está acorde en función de los trabajadores.

Pregunta 26: ¿Sus servicios entregados son únicamente para sus cargos contratados?

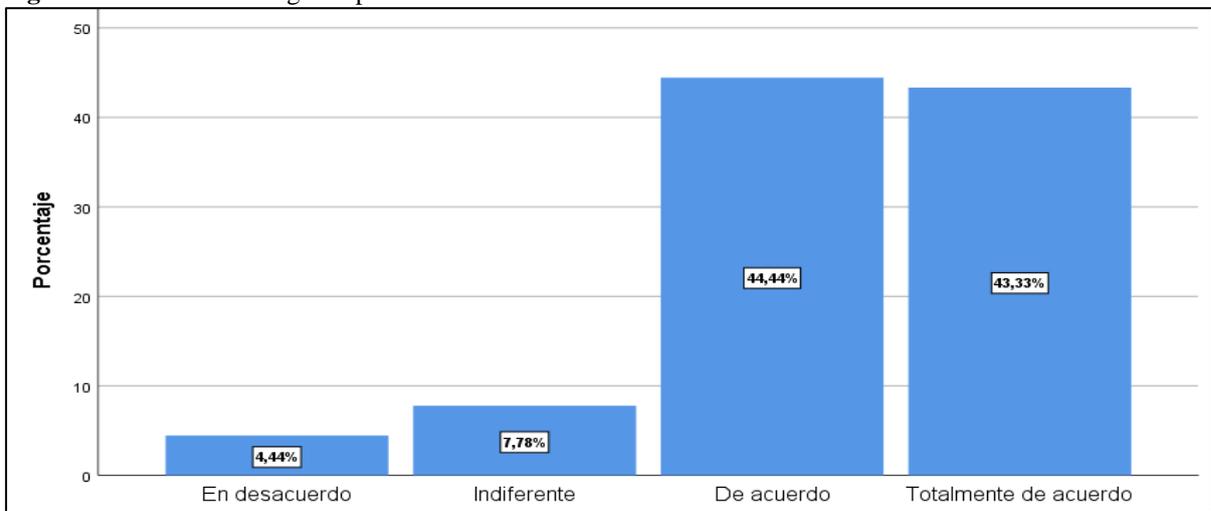
Tabla 29. Servicios entregados por contrato.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	4,44%	4,44%	4,4
Indiferente	7	7,78%	7,78%	12,2
De acuerdo	40	44,44%	44,44%	56,7
Totalmente de acuerdo	39	43,33%	43,33%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 26. Servicios entregados por contrato.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Del 100% de la población encuestadas el 44.44% representa a 40 personas considera que están de acuerdo con el servicio entregado por contrato, mientras que el 43.33% representa a 39 personas están totalmente de acuerdo, el 7.78% representa a 7 personas mencionan que es indiferente y el 4.44% representa a 4 personas encuestadas indica que están en desacuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos se establece que es prioritario desarrollar actividades de servicios por cargos contratadas.

Pregunta 27: ¿Considera que su trabajo le permite cubrir sus necesidades básicas?

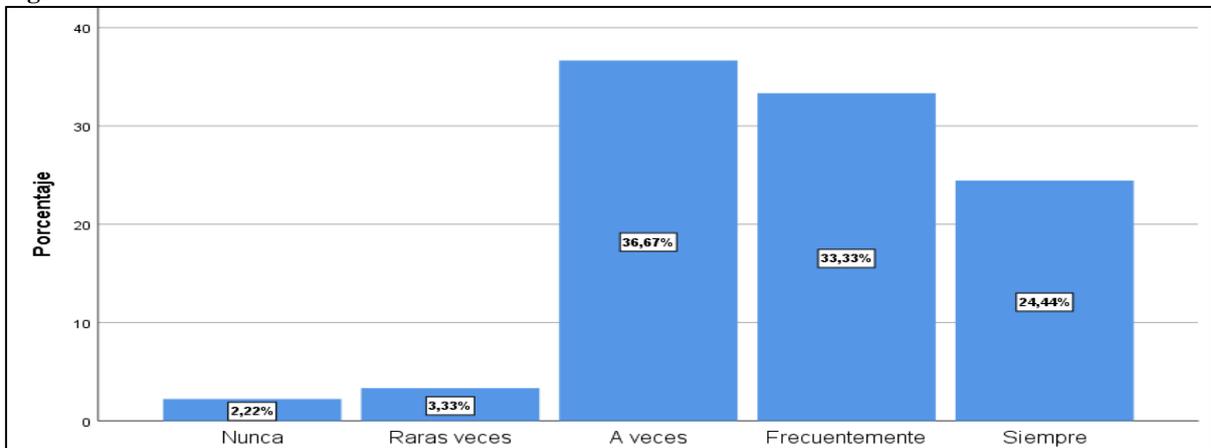
Tabla 30. Necesidades básicas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,22%	2,22%	2,2
Raras veces	3	3,33%	3,33%	5,6
A veces	33	36,67%	36,67%	42,2
Frecuentemente	30	33,33%	33,33%	75,6
Siempre	22	24,44%	24,44%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 27. Necesidades básicas.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Una vez obtenido los resultados de la encuesta se determina que el 36,67% representa a 33 personas indica que a veces su trabajo le permite cubrir sus necesidades básicas, el 33,33% representa a 30 personas manifiestan que frecuentemente, el 24,44% representa a 22 personas mencionan que siempre, el 3,33% representa a 3 personas manifiestan que raras veces y el 2,22% representa a 2 personas manifiestan que nunca. Mediante estos resultados se evidencia que a veces su trabajo le permite cubrir sus necesidades básicas.

Pregunta 28: ¿La remuneración económica por su trabajo es recibida justo a tiempo?

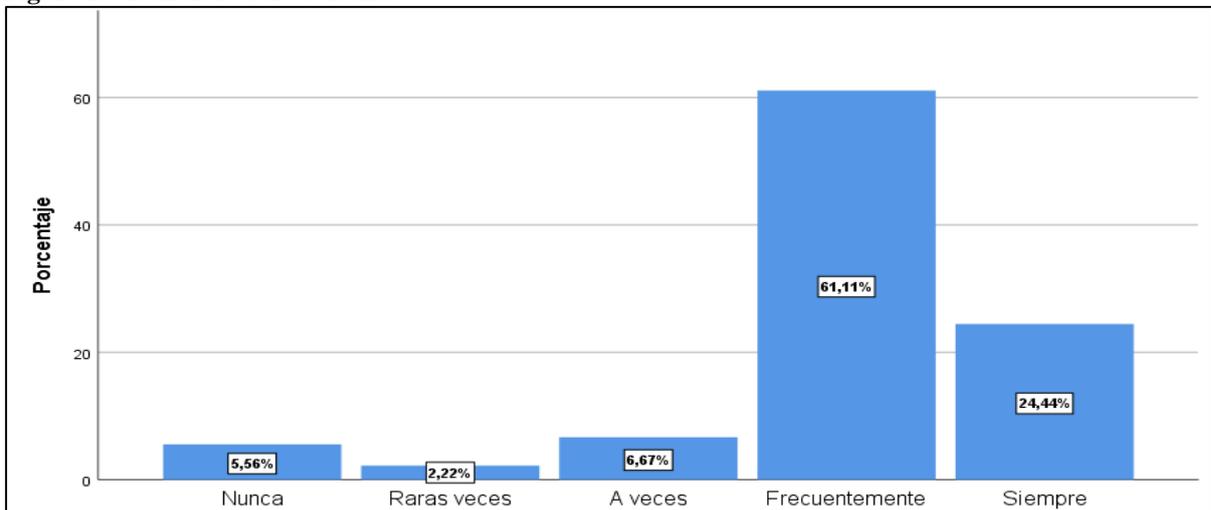
Tabla 31. Remuneración económica.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	5,56%	5,56%	5,6
Raras veces	2	2,22%	2,22%	7,8
A veces	6	6,67%	6,67%	14,4
Frecuentemente	55	61,11%	61,11%	75,6
Siempre	22	24,44%	24,44%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 28. Remuneración económica.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 61.11% representa a 55 personas indican que frecuentemente recibe su económica justo a tiempo, el 24.44% representa a 22 personas siempre, el 6.67% representa a 6 personas que a veces, el 5.56% representa a 5 personas que nunca lo recibe y el 2.22% representa 2 personas. Según los resultados obtenidos se afirma que no recibe justo a tiempo su remuneración económica.

Pregunta 29: ¿Se siente satisfecho respecto a las condiciones físicas de su trabajo?

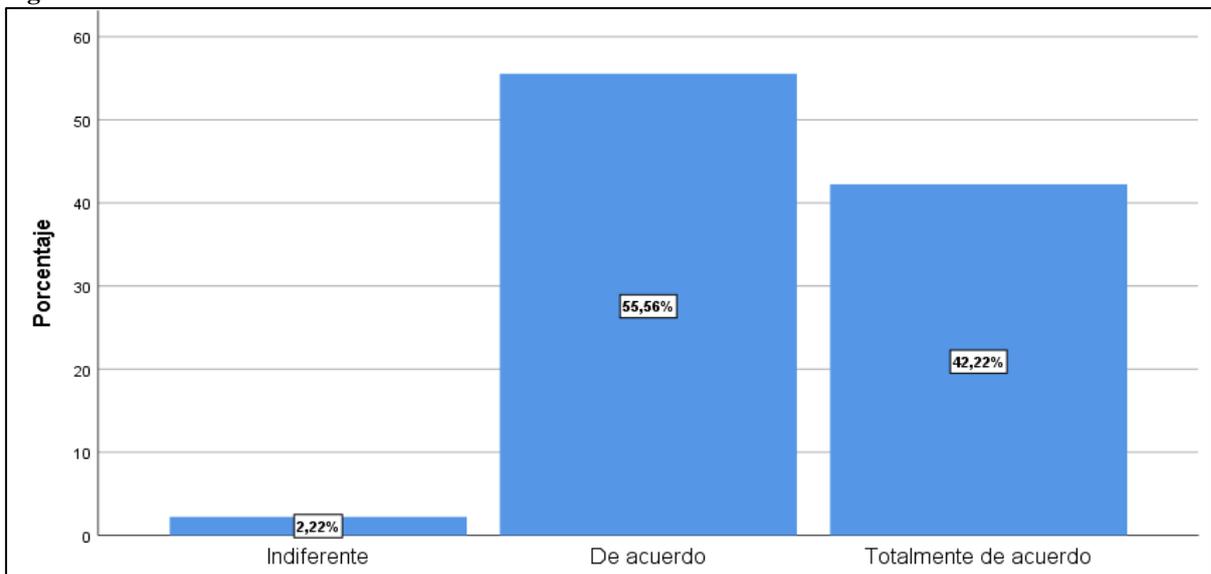
Tabla 32. Condiciones físicas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	2,22%	2,22%	2,2
De acuerdo	50	55,56%	55,56%	57,8
Totalmente de acuerdo	38	42,22%	42,22%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 29. Condiciones físicas.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Los datos obtenidos de las encuestas muestran que el 55.56% representa a 50 personas indican estar de acuerdo con las condiciones físicas de su trabajo, el 42.22% representa a 38 personas estar totalmente de acuerdo y el 2.22% representa a 2 personas. Existe porcentaje positivo afirmando que es adecuada las condiciones físicas de su trabajo.

Pregunta 30: ¿Me siento con ánimo y energía para ejecutar adecuadamente mi trabajo?

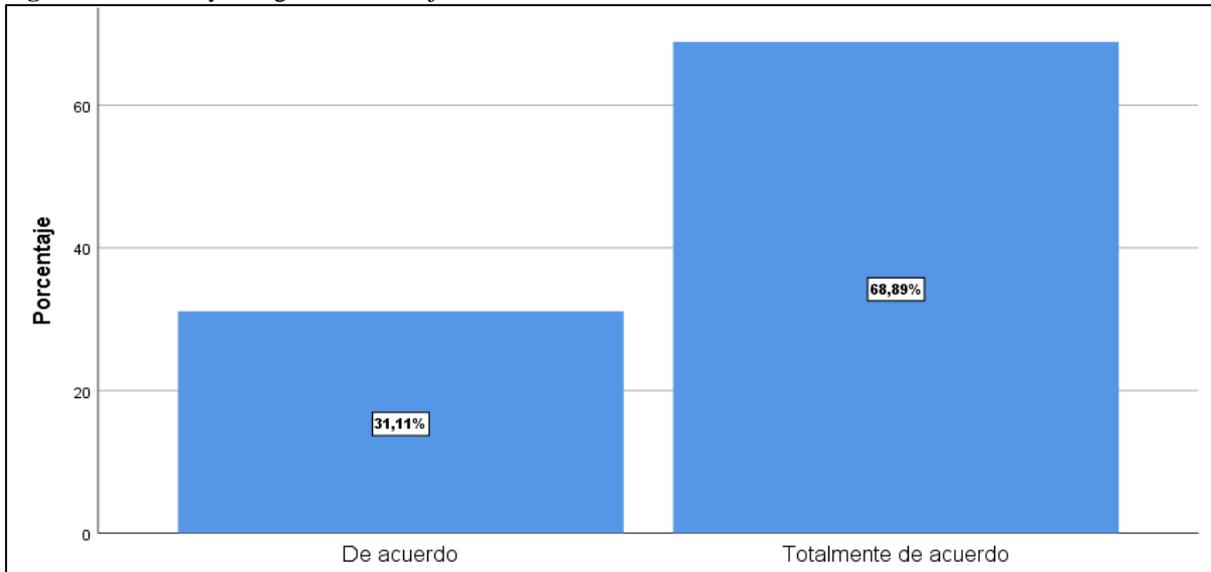
Tabla 33. Ánimo y energía en su trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	28	31,11%	31,11%	31,1
Totalmente de acuerdo	62	68,89%	68,89%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 30. Ánimo y energía en su trabajo.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Del 100% de las personas encuestas el 68.89% representa 62 personas mencionan que se sienten con ánimo y energía al momento de ejecutar su trabajo y el 31.41% representa a 28 personas dicen estar de acuerdo. Existe porcentaje positivo que afirma un buen ánimo y mucha energía en sus labores establecido.

Pregunta 31: ¿Te sientes en confianza para expresar libremente tus opiniones y sentimientos?

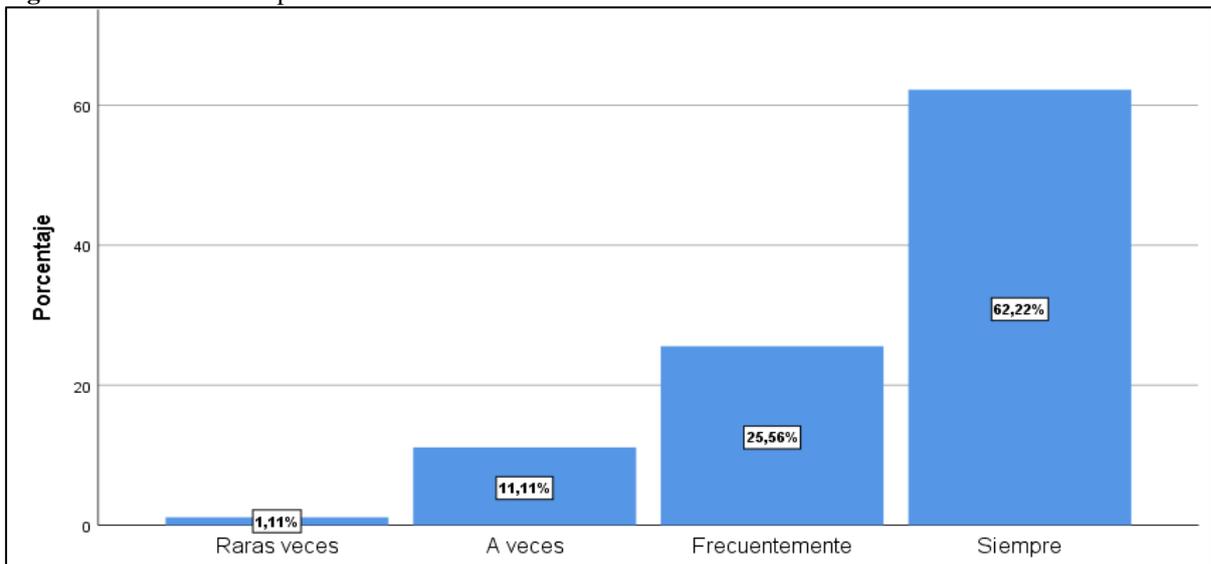
Tabla 34. Libertad de expresión.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Raras veces	1	1,1%	1,1%	1,1
A veces	10	11,1%	11,1%	12,2
Frecuentemente	23	25,6%	25,6%	37,8
Siempre	56	62,2%	62,2%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 31. Libertar de expresión.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Del 100% de la población encuestada el 62.22% representa a 56 personas considera siempre tener la libertad de expresión sus opiniones y sentimientos, el 25.56% representa a 23 personas dicen frecuentemente, el 11.11% representa a 10 personas dicen a veces y el 1.11% representa 1 persona. Se considera que es importante que exista confianza de poder expresar libremente sus opiniones y sentimientos dentro de la empresa.

Pregunta 32: ¿Tratas de solucionar un conflicto, utilizando el dialogo?

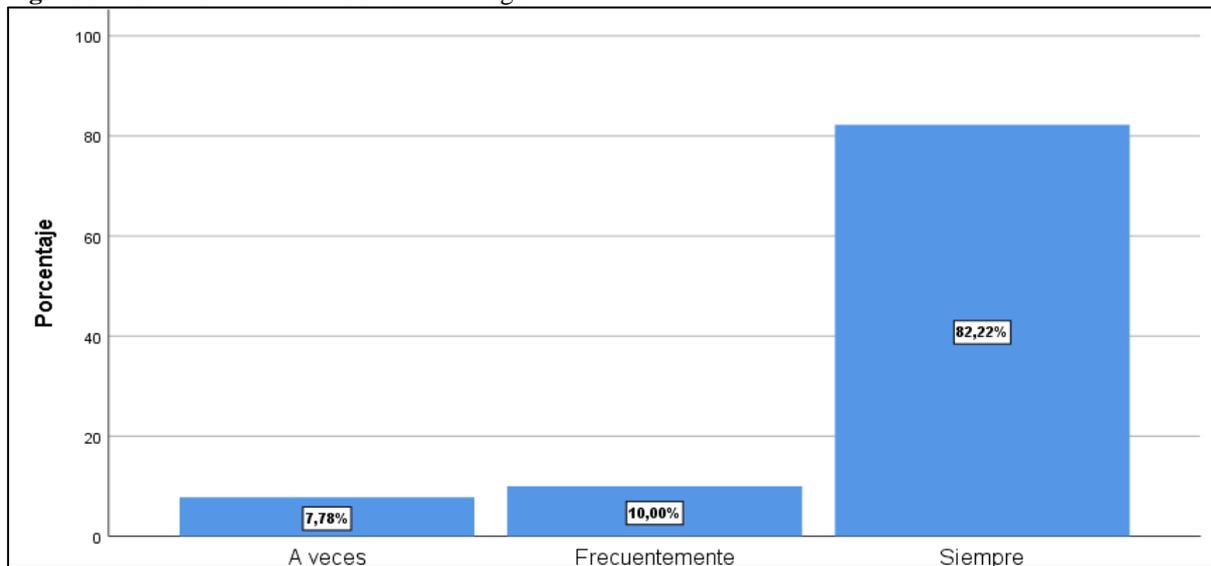
Tabla 35. Solución de conflictos con el diálogo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	7	7,78%	7,78%	7,8
Frecuentemente	9	10,00%	10,00%	17,8
Siempre	74	82,22%	82,22%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 32. Solución de conflictos con el dialogo.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Del 100% de la población el 82.22% representa a 74 personas mencionan que resuelven sus conflictos utilizando el diálogo, el 10.00% representa a 9 encuestados que mencionan que frecuentemente y el 7.78% representa a 7 personas dicen a veces. Los resultados obtenidos indican que para la resolución de conflictos se debe mantener un dialogo y una buena comunicación dentro de las empresas.

Pregunta 33: ¿Consideras que el objetivo principal de la empresa es incrementar ventas a futuro?

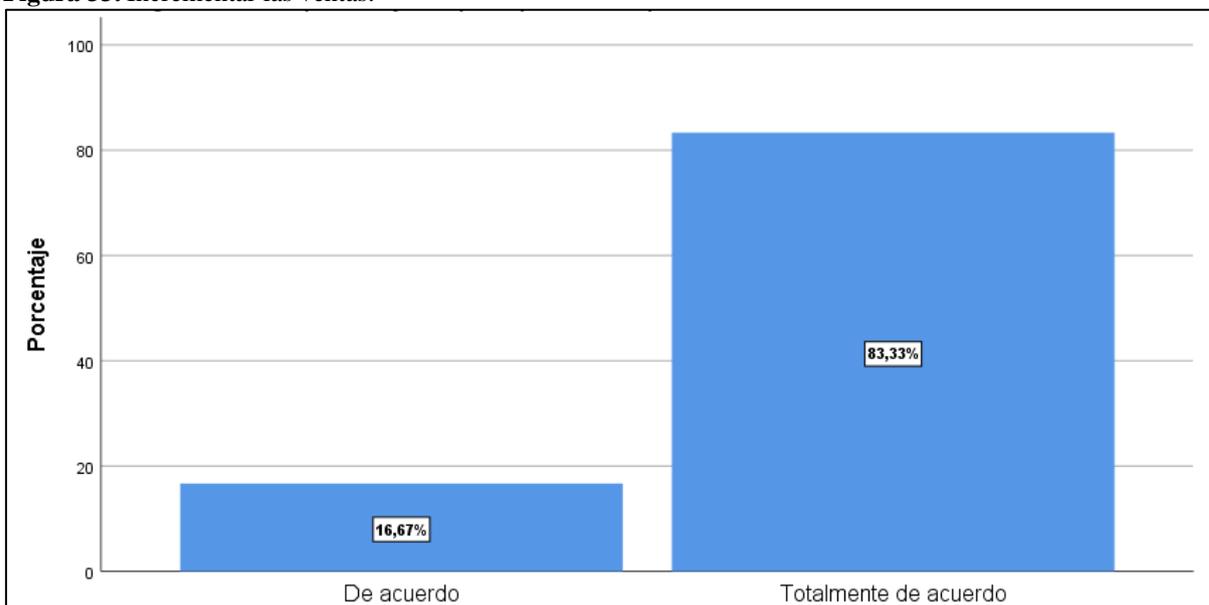
Tabla 36. Incrementar las ventas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	15	16,67%	16,67%	16,7
Totalmente de acuerdo	75	83,33%	83,33%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 33. Incrementar las ventas.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Del 100% de la población encuestadas el 83.33% representa a 75 personas mencionan estar totalmente de acuerdo que el objetivo principal es incrementar sus ventas a futuro y el 16.67% representa a 15 personas dicen estar de acuerdo. Se considera que siempre debe ser primordial en todas las empresas incrementar sus ventas a futuro considerando el objetivo principal.

Pregunta 34: ¿Considera que la empresa cumple con sus políticas para el logro de sus objetivos?

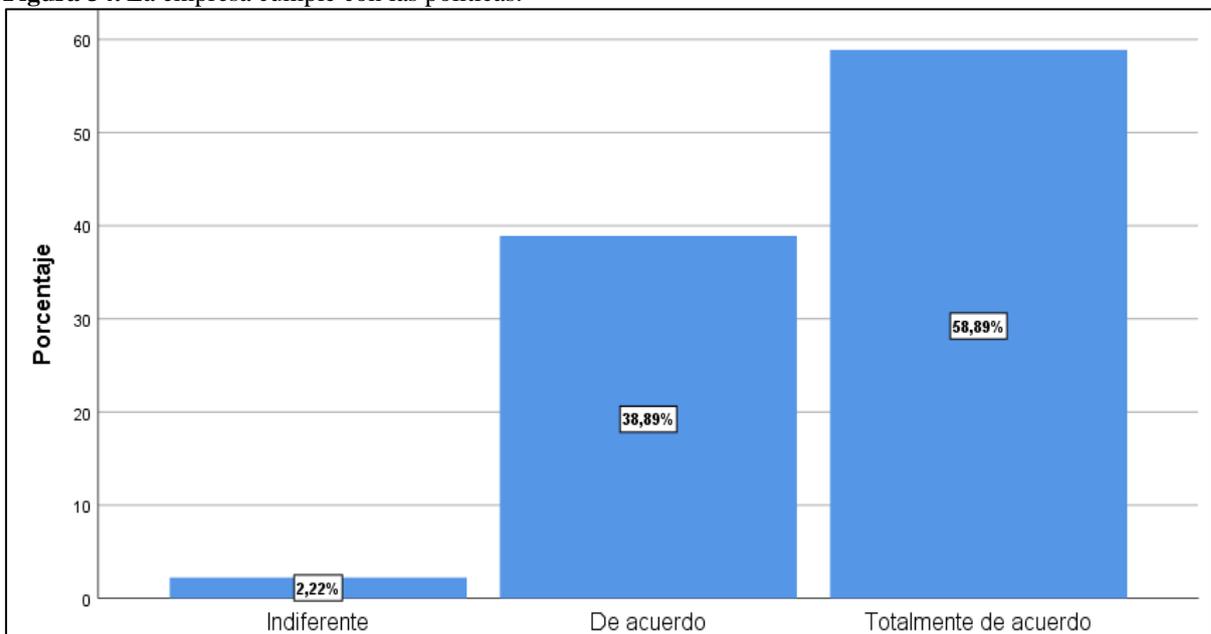
Tabla 37. La empresa cumple con las políticas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	2,22%	2,22%	2,2
De acuerdo	35	38,89%	38,89%	41,1
Totalmente de acuerdo	53	58,89%	58,89%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 34. La empresa cumple con las políticas.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Del 100% de la población el 58.89% representa a 53 personas considera estar totalmente de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa. El 38.89% representa a 35 personas dicen estar de acuerdo y el 2.22% representa 2 personas mencionan que es indiferente. Según los resultados obtenidos consideran que cumplen con las políticas para el logro de sus objetivos.

Pregunta 35: ¿La seguridad en el lugar de trabajo se considera extremadamente importantes?

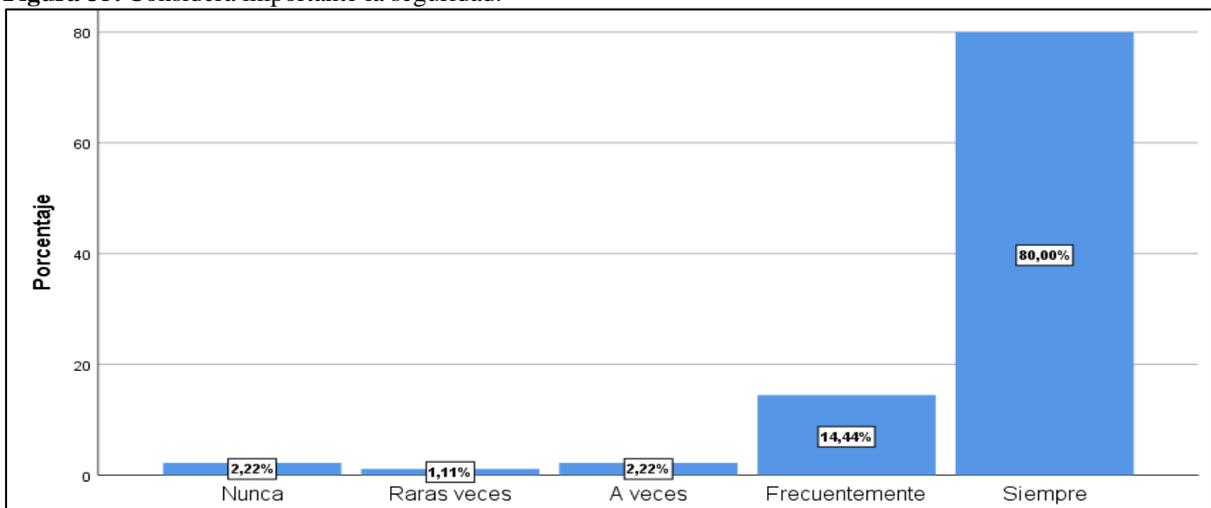
Tabla 38. Considera importante la seguridad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,22%	2,22%	2,2
Raras veces	1	1,11%	1,11%	3,3
A veces	2	2,22%	2,22%	5,6
Frecuentemente	13	14,44%	14,44%	20,0
Siempre	72	80,00%	80,00%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 35. Considera importante la seguridad.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Análisis e interpretación

Los datos obtenidos de las encuestas muestran que el 80% representa a 72 personas mencionan que siempre es importante la seguridad en el lugar de trabajo, el 14,44% representa a 13 personas dicen frecuentemente, el 2,22% dicen a veces y 2,22% dice nunca lo cual representa a 2 personas y el 1,11% representa 1 persona mencionan que nunca. Se considera que es muy importante y siempre debe existir la seguridad lo permite la Satisfacción laboral.

Pregunta 36: ¿Cuenta con el equipo de seguridad adecuado por parte de la empresa?

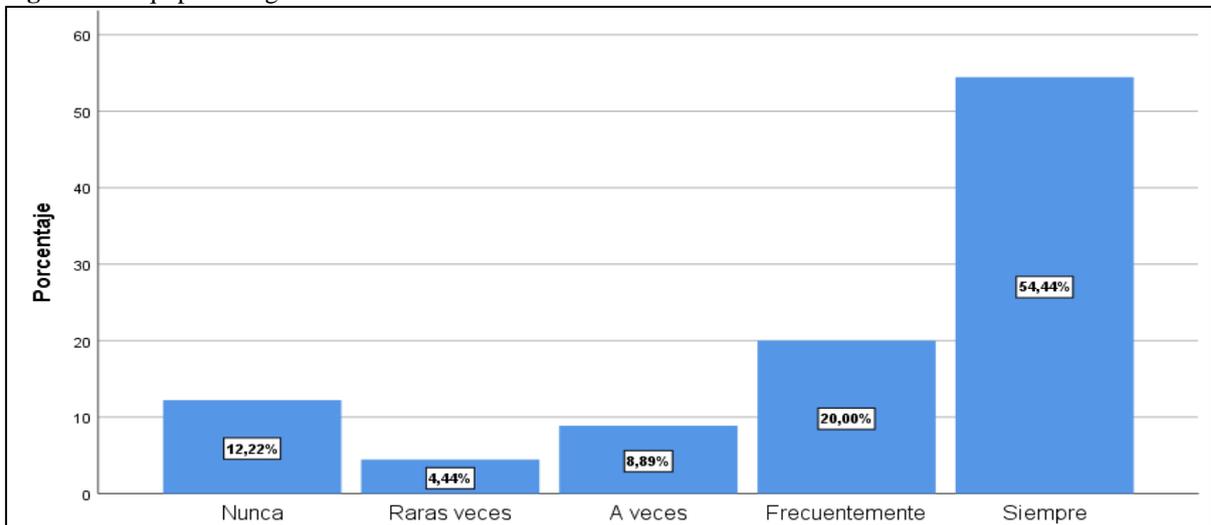
Tabla 39. Equipo de seguridad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	12,22%	12,22%	12,2
Raras veces	4	4,44%	4,44%	16,7
A veces	8	8,89%	8,89%	25,6
Frecuentemente	18	20,00%	20,00%	45,6
Siempre	49	54,44%	54,44%	100,0
Total	90	100%	100%	

Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

Figura 36. Equipo de seguridad.



Fuentes: Encuesta aplicada a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Elaborado por: Las autoras.

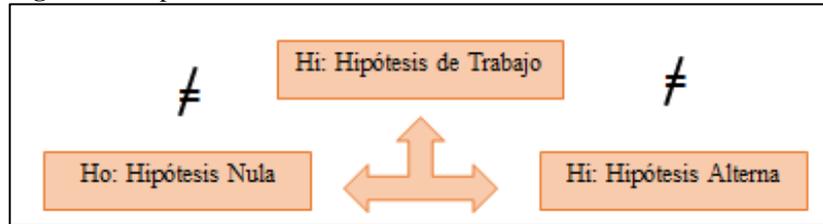
Análisis e interpretación

Los datos obtenidos de las encuestas muestran que el 54,44% representa 49 personas mencionan que siempre mantiene el equipo de seguridad adecuado por parte de la empresa, el 20% representa 18 personas dicen ser frecuentemente, el 12,22% representa 11 personas piensa que nunca, el 8,89% representa 8 personas dicen a veces y 4.4% representa raras veces. Los resultados obtenidos reflejan que siempre se debe tener en cuenta la seguridad adecuada por parte de la empresa.

12. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

12.1. Planteamiento de la hipótesis.

Figura 37. Hipótesis



Fuente: Elaboración propia.

Hipótesis de trabajo.

Los factores del ambiente laboral se relacionan con la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Hipótesis nula.

Ho: Los factores del ambiente laboral no se relacionan en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Hipótesis alternativa

Hi: Los factores del ambiente laboral se relacionan con la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

12.2. Nivel de significancia

Para la respectiva comprobación de la hipótesis de trabajo se consideró asignar un nivel de significancia del $\alpha=0.1$, en virtud de que a menor nivel de significancia los resultados de la investigación tendrán mayor nivel de confiabilidad.

12.3. Selección del modelo estadístico

Para la selección del modelo estadístico se tomó en consideración el cumplimiento de los siguientes supuestos:

Tabla 40. Distribución normal

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	0,387	90	0
Motivación	0,302	90	0
Incentivos	0,201	90	0
Conocimiento Profesional	0,442	90	0
Igualdad	0,297	90	0
Rendimiento y éxito	0,249	90	0
Reconocimiento	0,18	90	0
Responsabilidad	0,258	90	0
Desarrollo y crecimiento	0,194	90	0
El horario de trabajo	0,249	90	0
La remuneración y estabilidad	0,203	90	0
Condiciones físicas	0,268	90	0
Relaciones Interpersonales	0,35	90	0
Políticas	0,357	90	0
Seguridad	0,305	90	0

Nota: Índice de correlación de significancia de Kolmogotov – Smirnov.

Fuente: Elaboración propia.

Para la realización de la distribución normal se seleccionó los resultados alcanzados por medio de la aplicación de la prueba de Kolmogotov – Smirnov, cuyo objetivo es contrastar los valores de la muestra y población para comprobar si se verifica la normalidad necesaria, de esta forma los resultados del análisis resultan más confiables (Gonzales, 2012).

Considerando que la población fue mayor a 50 (90), y los valores que se consiguió fueron menos a 0,05 para el caso de análisis de los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores, por esta razón se rechazó el empleo del modelo estadístico de Pearson y se acogió a la alternativa más adecuada el modelo de Spearman que mide la fuerza y orientación de la asociación entre variables como se menciona en la revisión de la literatura (García, 2020).

La aplicación del modelo lineal de Spearman requiere del cumplimiento de tres condiciones:

- La muestra objeto de estudio debe ser superior a 50.
- Las variables que están sujetas a análisis deben tener escala métricas u ordinales.

- Enfoque de estudio cuantitativo.

De acuerdo con los supuestos se evidencia que el estudio y propósito cumple con los supuestos para aplicar el coeficiente de correlación Spearman, que a continuación se detalla los cálculos.

12.4. Relaciones más significativas

Tabla 41. Relaciones más significativas

Variables	Correlaciones	Nivel de significancia	Coefficiente relacional de Spearman	Grado de significancia
Ambiente laboral	Motivación – Seguridad	0,01	0,962	0,000
	Incentivos - Desarrollo y crecimiento	0,01	0,974	0,000
	Igualdad - Horario de trabajo	0,01	0,957	0,000
Satisfacción	Reconocimiento – Incentivos	0,01	0,967	0,000
	Responsabilidad – Motivación	0,01	0,948	0,000
	Políticas – Motivación	0,01	0,944	0,000

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente correlacional indica el grado de asociación lineal entre dos variables y se expresan numéricamente, tanto en la fuerza como en la dirección de la correlación lineal recta donde tales coeficientes de correlación se encuentran entre -1,00 y +1,00 tal como se muestra a continuación:

Tabla 42. Coeficiente de correlación

Valor	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta.
-0,95	Correlación negativa fuerte.
-0,50	Correlación negativa moderada.
-0,10	Correlación negativa débil.
-0,00	Ninguna correlación.
+0,10	Correlación positiva débil.
+0,50	Correlación positiva moderada.
+0,95	Correlación positiva fuerte.
+1,00	Correlación perfecta.

Fuente: (Borja, et al, 2013)

12.5. Análisis y discusión de resultados del modelo estadístico

Para el desarrollo del modelo se procedió a calcular los factores por variables de estudio mediante el programa de estudio SPSS con lo cual se muestra las siguientes relaciones.

La relación (1), El factor motivación se vincula con el factor de la seguridad dado que se presentó una correlación de un 0,962 que se considera como una relación positiva fuerte. La motivación se considera un elemento importante para realizar actividades, lo cual permite a los trabajadores esforzarse para obtener grandes desempeños donde permite alcanzar las metas que contribuye a lograr que se les otorgue recompensas por su ardua labor desempeñada dentro de su lugar de trabajo, la seguridad en el lugar de trabajo se considera extremadamente importante para que los colaboradores puedan cumplir con responsabilidad y a cabalidad con sus actividades encomendadas (Garcia, 2015).

La relación (2), El factor Incentivo se vincula con el factor de desarrollo y crecimiento con un 0,974 considerando como una relación positiva fuerte. Los incentivos son aquellas comisiones destinadas a satisfacer las necesidades tanto materiales y morales, los incentivos bien aplicados fomentan las potencialidades, engrandecen la autoestima y contribuye tanto al desarrollo y crecimiento en la vida profesional como laboral (Chérrez, 2020).

La relación (3), El factor igualdad se vincula con el factor de horario de trabajo con un 0,957 considerando como una relación positiva fuerte. La Organización Internacional de Trabajo ha propuesto promover la igualdad de oportunidades para que accedan a un trabajo decente sin importar la equidad de sexo, por lo cual debe ser un trabajo bien remunerado en condiciones de libertad, equilibrio, seguridad y dignidad humana. Promoviendo el cumplimiento de las normas y los principios, derechos fundamentales que deben ser cumplidos en diferente área de trabajo. Esto ayuda a que exista seguridad social para todos en lugar de trabajo permitiendo beneficios económicos significativos (Organización Internacional de Trabajo, 2015).

La relación (4), El factor reconocimiento se vincula con el factor incentivo con un 0,967 considerando como una relación positiva fuerte. El reconocimiento se encamina en valorar el trabajo de los empleados o cualquier conducta por su buen desempeño laboral, estos reconocimientos pueden ser económicos con no económicos, los incentivos son estímulos proporcionados por la empresa hacia los trabajadores para elevar el nivel de producción y rendimiento con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados y comprometidos con

su trabajo y puedan lograr cumplir las metas planteadas (Aguilar, 2016).

La relación (5), El factor responsabilidad se vincula con el factor motivación con un 0,948 considerando como una relación positiva fuerte. La motivación está constituida por diferentes factores que son capaces de animar a una persona a realizar algo en este sentido se entiende claramente que es un factor muy importante porque impulsa a llevar a cabo una acción y sobre todo llevar de la mano la responsabilidad tanto como personal y social (Banegas, 2018)

La relación (6), El factor político se vincula con el factor motivación con un 0,944 considerando como una relación positiva fuerte. La motivación es un proceso interno que nos ayuda a avanzar hacia un objetivo con la intención de mejorar, es lo que impulsa a toda actividad que debe ser culminada ya que en ocasiones se encuentran ocultos o que han estado en pausa sin poder explotar acciones políticas o que están relacionadas con la actividad de n equipo de trabajo (Álvarez, 2020).

12.6. Interpretación del modelo estadístico modelo Spearman

Con un nivel de significancia de 0,01, si los valores Rho (coeficiente de relación de Spearman) calculados son entre “0” o igual “- 1” se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Pero con los mismos valores de significancia, si o valores de Rho Spearman (coeficiente de relación de Spearman) calculados entre “0” o igual “+ 1” donde se rechaza la hipótesis nula y se toma en consideración la hipótesis alterna.

12.7. Decisión final

Una vez analizados los datos entre los factores de la variable ambiente laboral (Comunicación, Motivación, Incentivos, Conocimiento – Profesionalismo, Igualdad) y de Satisfacción Laboral (Rendimiento y éxito, Reconocimiento, Responsabilidad, Desarrollo y crecimiento, El horario de trabajo La remuneración y estabilidad, Las condiciones físicas del trabajo, Relaciones interpersonales, Políticas y Seguridad) se denota que existe relación entre los mismos, por consiguiente se refleja que existe una relación “ positiva moderna” considerando que el valor es positivo e inferior a 0,01. Por las condiciones detalladas, Se determina el rechazo de la hipótesis nula y se plantea una hipótesis alterna. Los factores del ambiente laboral inciden directamente en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

13. IMPACTOS (SOCIAL, ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO)

El desarrollo de la investigación sobre el análisis de los factores de ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná, presento los siguientes impactos:

13.1. Impacto Social

El desarrollo de la investigación posee un impacto en el ámbito social porque estuvo dirigido a 61 librerías y papelerías del cantón La Maná con una totalidad de 90 trabajadores donde se terminó que existe un desconocimiento de los factores del ambiente laboral que inciden en la satisfacción de los trabajadores que fueron elaborada acorde a los puntos débiles detectadas en las encuestas.

13.2. Impacto Económico.

El impacto económico que este proyecto concede a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná, considerando que no les permite cubrir sus necesidades básicas siendo sus ingresos un salario básico. La capacidad de desarrollar actividades operativas que generen un desarrollo económico en las librerías y papelerías para fortalecer el conocimiento y una buena satisfacción laboral, que permita a las empresas ser competitivas para su desarrollo y crecimiento económico.

13.3. Impacto Técnico

Posee impacto técnico por cuanto al procedimiento para establecer la relación estadística con el Alfa de Cronbach entre los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná se empleó el software SPSS que ofrece un nivel de confianza alto sobre el desarrollo del proyecto. La importancia de determinar estos factores ha permitido establecer estrategias técnicas para el mejoramiento del ambiente laboral interno y aumentar la satisfacción de los trabajadores de las empresas.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones.

A través de los resultados obtenidos del ambiente laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores se concluye que:

Al diagnosticar los factores del ambiente laboral los cuales fueron 5 Comunicación, Motivación, Incentivos, Conocimiento profesional e Igualdad. En las encuestas realizadas a los trabajadores de las librerías y papelerías se evidenció de acuerdo a la motivación en la pregunta 7 el 55,56% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo con el ambiente motivacional (**Tabla 10**) y la pregunta 10 en relación con los incentivos se concluye que el 42,22% de los trabajadores manifestaron que se sienten satisfecho cuando reciben incentivos por parte de la empresa por su labor desempeñada (**Tabla 13**). Por lo tanto, mantener un ambiente motivacional internamente es muy importante con la finalidad de que se logre el cumplimiento de las actividades encaminadas, donde también se propicie el desarrollo, aumente la productividad, el rendimiento y la calidad en el trabajo y que se les proporcionen incentivos económicos a sus trabajadores hace que se sientan aún más comprometidos con la empresa para mejorar su desempeño laboral.

Al identificar los factores de la satisfacción laboral los cuales fueron 10 dentro de los factores motivadores – intrínsecos se encuentran Rendimiento y éxito, Reconocimiento, Responsabilidad, Desarrollo y crecimiento y en los factores Higiénicos – extrínsecos está El horario de trabajo, La remuneración y estabilidad, Las condiciones físicas del trabajo, Relaciones interpersonales, Políticas y Seguridad. En las encuestas aplicadas a los trabajadores se concluye en la pregunta 20 el 44,44% consideran estar totalmente de acuerdo con el horario de trabajo (**Tabla 23**) y la pregunta 27 el 33,33% consideran que frecuentemente su trabajo les permite cubrir sus necesidades básicas (**Tabla 30**). Estos resultados evidencian que un horario debe ser adecuado y oportuno para el cumplimiento de sus responsabilidades dentro de las empresas como también un salario justo que permita cubrir necesidades básicas es de importancia para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Se concluye que existe una relación positiva fuerte entre las dos variables de estudio factores del ambiente laboral y la satisfacción los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná. El análisis de las relaciones más significativas, demostró que la relación [1], incentivos que se vinculó con el desarrollo y crecimiento con un 0,974 se consideró como una

relación positiva fuerte, mientras que la relación [2], motivación frente a la seguridad presento la correlación de 0,962 calificada como una relación positiva fuerte mientras que la relación [3], la igualdad con el horario de trabajo con 0,957 fue una correlación positiva fuerte. Por lo tanto, basándose en las reglas y criterios de decisión se rechazó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alternativa que señala que los factores del ambiente laboral inciden en la satisfacción de librerías y papelerías del cantón La Maná.

14.2. Recomendaciones.

Con los resultados encontrados surgen las siguientes recomendaciones:

Organizar y elaborar un plan de capacitación que promuevan diversas estrategias para fomentar un ambiente motivacional que permita un mejor desempeño laboral dentro de las librerías y papelerías, es decir estas empresas deben incrementar estrategias de motivación que permitan a los trabajadores sentirse seguros y estables en su empleo y de esta forma puedan desarrollar a fondo sus actividades y den lo mejor de sí. Las librerías y papelerías deben valorar el desempeño de sus trabajadores siendo justos con las remuneraciones y los incentivos que se merecen los trabajadores por el buen desempeño laboral que realizan en el cumplimiento de sus actividades encaminadas, donde estos se sientan valorados y apreciados por las empresas y por los superiores. Por esta razón no solo se debe darles un buen trato siempre sino también hay que aplaudir sus méritos, logros y virtudes que son de beneficios tanto para ellos y las empresas.

Las librerías y papelerías deben diseñar estrategias que les beneficien a los trabajadores como es; dar compensaciones justas por su labor, generar incentivos son formas de impulsar a mejorar ciertas actividades con un mejor rendimiento, además el otorgar reconocimientos por el buen desempeño de sus labores también ejecutar programas de formación que genere la satisfacción eficiente en los trabajadores para el desarrollo de actividades operativas dentro de la entidad.

Una vez que se determinó la existencia de la relación entre los factores del ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores se recomienda el desarrollo de un plan de prevención que influya directamente con el bienestar de los trabajadores que permita mejorar la sinergia en el trabajo para lograr un rendimiento adecuado que ayudara a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de las librerías y papelerías.

15. PRESUPUESTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Para el proceso investigativo, fue necesario la adquisición de algunos activos y la generación de varios gastos, los miso que se detallan a continuación:

Tabla 43. Presupuesto para la ejecución de la investigación.

Detalle	FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL PROYECTO		
	Autogestión TOTAL	UTC	Comunidad
Objetivo 1. Diagnosticar los factores del ambiente laboral que afectan en la satisfacción de las librerías y papelerías del Cantón La Maná para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.			\$280,00
Actividad 1. Diseño del cuestionario para las encuestas	\$80,00		
Actividad 2. Aplicación y tabulación de datos.	\$150,00		
Actividad 3. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.	\$50,00		
Objetivo 2. Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná para el desarrollo de actividades operativas			\$230,00
Actividad 1. Diseño del cuestionario para las encuestas	\$80,00		
Actividad 2. Aplicación y tabulación de datos.	\$100,00		
Actividad 3. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.	\$50,00		
Objetivo 3. Establecer la relación entre los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná para la identificación de las condiciones más significativas.			\$250,00
Actividad 1. Aplicación de la prueba estadística de análisis de información.	\$50,00		
Actividad 2. Registro y representación de la información.	\$100,00		
Actividad 3. Análisis y discusión d los resultados de las variables en estudio.	\$50,00		
Actividad 4. Escritura de resultados.	\$50,00		
Subtotal:			\$760,00
Imprevistos			
10%			\$200,00
TOTAL			\$960,00

Fuente: Elaboración propia.

16. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, K. (2016). Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de. Milagro.
- Álvarez, I. (2020). Liderazgo político: Cómo motivar y fidelizar a un equipo humano. Obtenido de: <https://compolitica.com/liderazgo-politico-como-motivar-y-fidelizar-a-un-equipo-humano/>.
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria. ISBN: 978-607-744-003-1 .
- Banegas, I. (2018). La motivación y la Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de: <http://sirse.info/la-motivacion-y-la-responsabilidad-social-empresarial/>.
- Bastidas, I. (2020). Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa " Llermat Súper Pollo". Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi: Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de repositorio: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5932>. 47 p.
- Bonilla, D. (2013). La calidad en el servicio y las ventas de la Librería y Papelería ABC de la Ciudad de Ambato. Obtenido de repositorio: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/3427>.
- Bonilla, D. (2002). La Satisfacción Laboral como elemento motivador del empleado. Obtenido de: <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/view/166/274#>
- Bañuelos, F. (2010). “Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME”. Recuperado el 10 de mayo de 2011. Obtenido de: <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico--clima-laboral->
- Borda, M. Tuesta, R., y Navarro, E. (2013). Métodos cuantitativos herramientas para la investigación en salud. Revista y aumentada: Colombia. ISBN: 978-958-741-331-1 (impreso 978-958-741-332-8 (digital). , 402.

- Brunet, L. (1999). El clima de trabajo en las organizaciones. [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organiza%20ciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organiza%20ciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Campos, M. (2017). Métodos de investigación académica fundamentos de investigación bibliográfica (1 era Ed). Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *Innovar: revista de ciencias administrativas y sociales*, ISSN 0121-5051, Vol. 16, N°. 28.
- Chérrez, G. (Diciembre de 2020). Diseño de un plan de incentivos laborales como énfasis en la motivación para los colaboradores de una empresa de producción. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3060/1/77232.pdf>.
- Chiavenato, I. (1990). Estudio Diagnostico De Clima Laboral En Una Dependencia Publica. Obtenido de: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Davis, K. (2003). Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Dionisio del Rio, S. (2013). Diccionario-Glosario de Metodología de la investigación social. Madrid: Uned Caudernos. ISBN: 978-84-362-6803-4 .
- Drucker, P. (1999). La sociedad Post-Capitalista. Colombia: Grupo Editorial Norma
- Fernández, I. (1995). Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Obtenido de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/RESP/article/view/1341>
- Fidias, A. (2012). El proyecto de investigación (Introducción a la metodología científica) (Sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme. ISBN: 980-07-8529-9
- Flores, R. (2014). Fundamentos de la metodología de investigación. Madrid: Ediciones Lulú.

- García, Z. (29 de abril de 2015). Seguridad e higiene industrial y motivación. Recuperado el 30 de julio de 2022, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Garcia-Zaira.pdf>.
- García, C. (2020). Relación entre la ejecución curricular y el desempeño docente. *Investigación Valdizana*, XIV (2), 103-111. ISSN: 1994-1420
- Herrera, L. (2009). Tutoría de la investigación científica. Quito, Ecuador: DIMERINO EDITORES.
- Hernández, I. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. México. McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0 .
- INEC. (2017). Instituto Nacional de Estadística.
- Jiménez, S. (2007). Elementos para tener un buen clima laboral en la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/elementos-para-tener-un-buen-clima-laboral-en-la-empresa/>.
- Kootz, H, y Weihrich, H. (2008) “Administración” (13ª. edición.) México: McGrawHill.
- Kootz, H, y Weihrich, h. (1998) Administración 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Maisch, E. (2004). Pautas Metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. *Gestión En El Tercer Milenio*, 7(13), 87–91. <https://doi.org/10.15381/gtm.v7i13.9859>
- Melendres, E. (2014). “El Sistema de Información de Inventarios y La Toma De Decisiones de La Librería Y Papelería ABC” Proyecto de Investigación Previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Tutor: Dr. Esteban Caiza. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Montejo, A. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9).
- Ochoa, M. (2015). Investigación correlacional. México: Sportula.
- Pérez, J., y Fidalgo, M. (1998). Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción. España, NTP 394. Obtenido de: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_394.htm

- Pérez, J., Puerta, C. (2003). Relaciones Industriales. Universidad Tecnológica de Bolívar. Colombia.
- Pérez, H. (2012). Metodología de la investigación. Módulo III. Colegio Militar de la Nación. Obtenido de: <http://www.hugoperezidiart.com.ar/metodologia-pdf/ge-modulo3-CL2015.pdf>
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Venezuela. Universidad del Zulia. ISSN: 1012-1587. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quintero, N. Africano, N y Faria, E. (2009). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago.
- Reyes, s. (2010). El clima y cultura laboral. En: Portal de innovación educativa. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.
- Robbins, S. (2006) Administración (2da. edición), México, Pearson.
- Rojas, O. (2007). Análisis de ambiente laboral. Obtenido de: <https://dspace.itcolima.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/382/2/AN%C3%81LISIS%20DE%20AMBIENTE%20LABORAL.pdf>
- Rodriguez, N. (2016). Mapeo de Alcance de Procesos y su importancia en la Organización. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/mapeo-alcance-procesos-importancia-la-organizacion/>.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento Revista EAN, 82, pp.179-200.
- Rodríguez, G. (2012).). La Incidencia del Ambiente Laboral de las organizaciones sobre el indicador Ebitda: Estudio basado en el Ranking de las mejores empresas Gptw (2004 – 2010) En Colombia. Obtenido de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3083/GeovannyRodriguez2012.pdf?sequence=5&isAllowed=y>.

- Rosales, G. (2020). "El Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi". Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial. 79 p.
- Salazar, L. (2018). Probabilidad y estadística para bachilleratos tecnológicos (Segunda ed.). México: Patria. Recuperado el Agosto de 2020. ISBN 9786077449188. 172.
- Spector, P. (2002). Psicología Industrial y Organizacional: investigación y práctica. Edit. Manual Moderno. México: México D.F. (p. 189 - 214)
- Tamayo, M. (2012). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa, p. 180. 180 p.
- Thompson, I. (2007). Promonegocios.Net. Técnicas de Venta (Basadas en el Modelo Aida). [Citado el: 08 de mayo de 2012].
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales. [México]. Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. ISBN: 978-607-448-453-3.
- Whitten, A. (2011). Factores que influyen en el clima laboral. <http://www.solucionaempresarial.com/interes-general/factores-que-influyen-en-el-clima-laboral/>.
- Zarate, F. (2013). Variación ambiental en los estudios de Comportamiento organizacional. Psychological Bulletin.
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y Motivación profesional [Citado el: 09 de mayo del 2022]. Obtenido de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200002

17. ANEXOS

Anexo 1. Currículum del docente tutor de la investigación

CURRÍCULUM VITAE

A. DATOS PERSONALES

Nombres	Neuval José	
Apellidos	Villegas Barros	
Lugar y fecha de nacimiento	Quevedo, 02 de septiembre de 1966	
Cédula de ciudadanía	1202437669	
Cédula militar	9022611678	
Estado civil	Unión libre	
Dirección domiciliaria	Ciudad de Quevedo. Parroquia Viva Alfaro, Calle 25 ava, entre Vicente Rocafuerte y San Agustín.	
Teléfonos de contacto	0985751830 0990783059	
Email	neuval.villegas@utc.edu.ec	

B. ESTUDIOS REALIZADOS

Primarios	Escuela Otto Arosemena Gómez – Quevedo (1973 – 1979)
Secundarios	Colegio Nacional Nicolás Infante Díaz - Quevedo (1979 – 1985)
Superiores	Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ. (1985 - 1992)
Post –Grado	Maestría Ejecutiva en Dirección de Empresas, con énfasis en Gerencia Estratégica, MBA. Universidad Regional Autónoma de los Andes. UNIANDES - Ambato.
	Títulos obtenidos: <ul style="list-style-type: none">• Diplomado Superior en Gerencia de Marketing• Especialista Superior en Proyectos de Inversión• Magister en Administración y Negocios (en trámite)
	Maestría en Investigación para el Desarrollo Educativo. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. UTEQ.
	Títulos obtenidos: <ul style="list-style-type: none">• Diplomado Superior en Práctica Docente Universitaria• Especialista en Educación Superior• Magister en Investigación para el Desarrollo Educativo

Anexo 2. Currículum del investigador 1

CURRÍCULUM VITAE

DATOS PERSONALES		
Nombres:	Erika Liseth	
Apellidos:	Sangovalin Simaluiza	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	22 de Julio de 1995	
Lugar de nacimiento:	Cotopaxi – La Maná	
Cédula de identidad:	050418329- 4	
Estado civil:	Soltera	
Teléfono:	0981057292	
Dirección domiciliaria:	Recinto Selva Alegre	
Cantón:	La Maná	
Correo electrónico:	erika.sangovalin3294@utc.edu.ec	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Escuela Fiscal Mixta “ERNESTO NOVOA Y CAAMAÑO”	
Instrucción secundaria:	“INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR LA MANÁ”	
TÍTULOS OBTENIDOS		
<ul style="list-style-type: none">➤ Auxiliar de enfermería.➤ Primeros auxilios.		
CERTIFICADOS OBTENIDOS		
<ul style="list-style-type: none">➤ Seminario Taller APRENDAMOS A EDUCAR.➤ Seminario del V Congreso Internacional De Investigación Científica.➤ Seminario Internacional de Educación “Currículo, Didáctica e Investigación en la era digital”➤ Seminario sobre SRI		

Anexo 3. Currículum del investigador 2

CURRÍCULUM VITAE

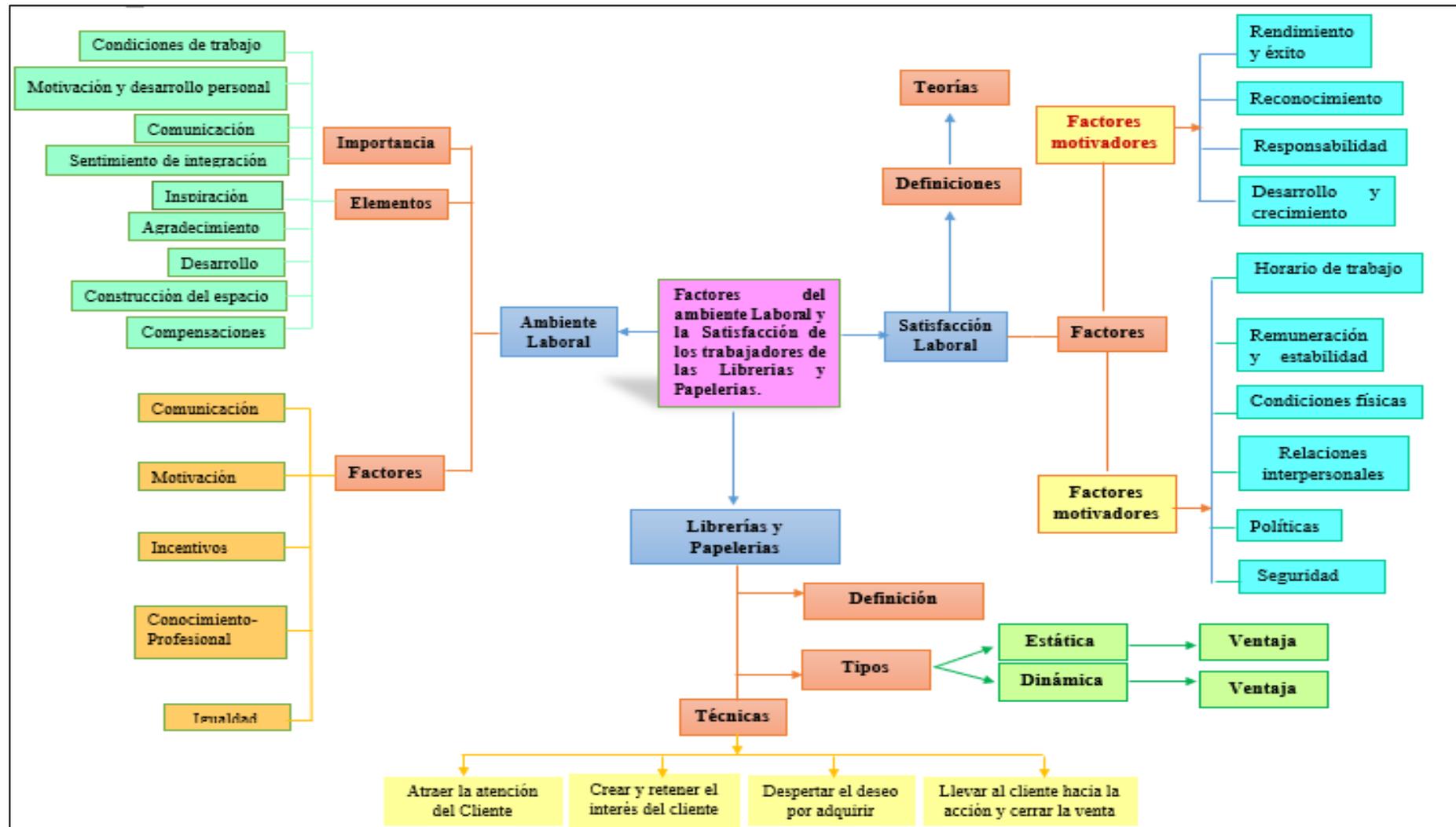
DATOS PERSONALES		
Nombres:	Juleidy Fernanda	
Apellidos:	Sangovalin Simaluiza	
Nacionalidad:	Ecuatoriana	
Fecha de nacimiento:	01 de Mayo de 1998	
Lugar de nacimiento:	La Maná	
Cédula de identidad:	050394633-7	
Estado civil:	Casada	
Teléfono:	0958834402	
Dirección domiciliaria:	Recinto Selva Alegre	
Cantón:	La Maná	
Correo electrónico:	juleidy.sangovalin6337@utc.edu.ec	
ESTUDIOS REALIZADOS		
Instrucción primaria:	Escuela Ernesto Noboa y Caamaño	
Instrucción secundaria:	Unidad Educativa La Maná	
TÍTULOS OBTENIDOS		
➤ Bachiller en Ciencias Generales.		
CERTIFICADOS OBTENIDOS		
➤ “IV Congreso Internacional de Investigación Científica”.		
➤ “V Congreso Internacional de Investigación Científica”.		

Anexo 4. Matriz de coherencia investigativa.

1. MATRIZ DE COHERENCIA INVESTIGATIVA							
Enunciado/tema	Variables/ Categorías	Formulación del problema/preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos de apoyo(específicos)	Hipótesis	Esquema (marco teórico)	Técnica (marco teórico)
Análisis de los factores del ambiente Laboral y la Satisfacción de los trabajadores de las Librerías y Papelerías del Cantón La Maná, 2021	Ambiente Laboral Satisfacción	Formulación ¿Cómo incide el ambiente laboral en la satisfacción de los trabajadores de las Librerías y Papelerías del cantón La Maná?	Determinar los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de la librerías y papelerías del Cantón La Maná para el mejoramiento de actividades operativas.	Diagnosticar los factores del ambiente laboral que afectan en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná para el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná para el desarrollo de actividades operativas.	Los factores del ambiente laboral inciden directamente en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná.	8.2. Ambiente Laboral 8.2.1. Importancia del Ambiente Laboral. 8.2.2. Elementos que intervienen en el Ambiente Laboral 8.2.3 Factores del Ambiente Laboral. 8.3. Satisfacción Laboral 8.3. Satisfacción Laboral. 8.3.1. Importancia de Satisfacción Laboral 8.3.2. Beneficios de Satisfacción Laboral. 8.3.3. Factores de Satisfacción Laboral. 8.4. Librerías y Papelerías 8.4.1. Tipos 8.4.2. Técnicas.	Mapeo
Nivel de investigación		Preguntas					
Relacional		¿Los factores del ambiente laboral que afectan en la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná?					
Propósito		¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná?					
Incidencia de las dos variables		¿Existe relación entre los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná?					

Elaborado por: Las autoras.

Anexo 5. Mapeo



Elaborado por: Las autoras.

Anexo 6. Población de la investigación.

Preguntas de Identificación	Población de Estudio
¿A qué o quienes deseas ayudar a mejorar su condición?	Los trabajadores de las librerías y papelerías
¿Dónde se encuentran estas unidades de estudio?	En las Librerías y Papelerías del Cantón LaManá
¿A qué periodo de tiempo corresponderá el estudio?	2022

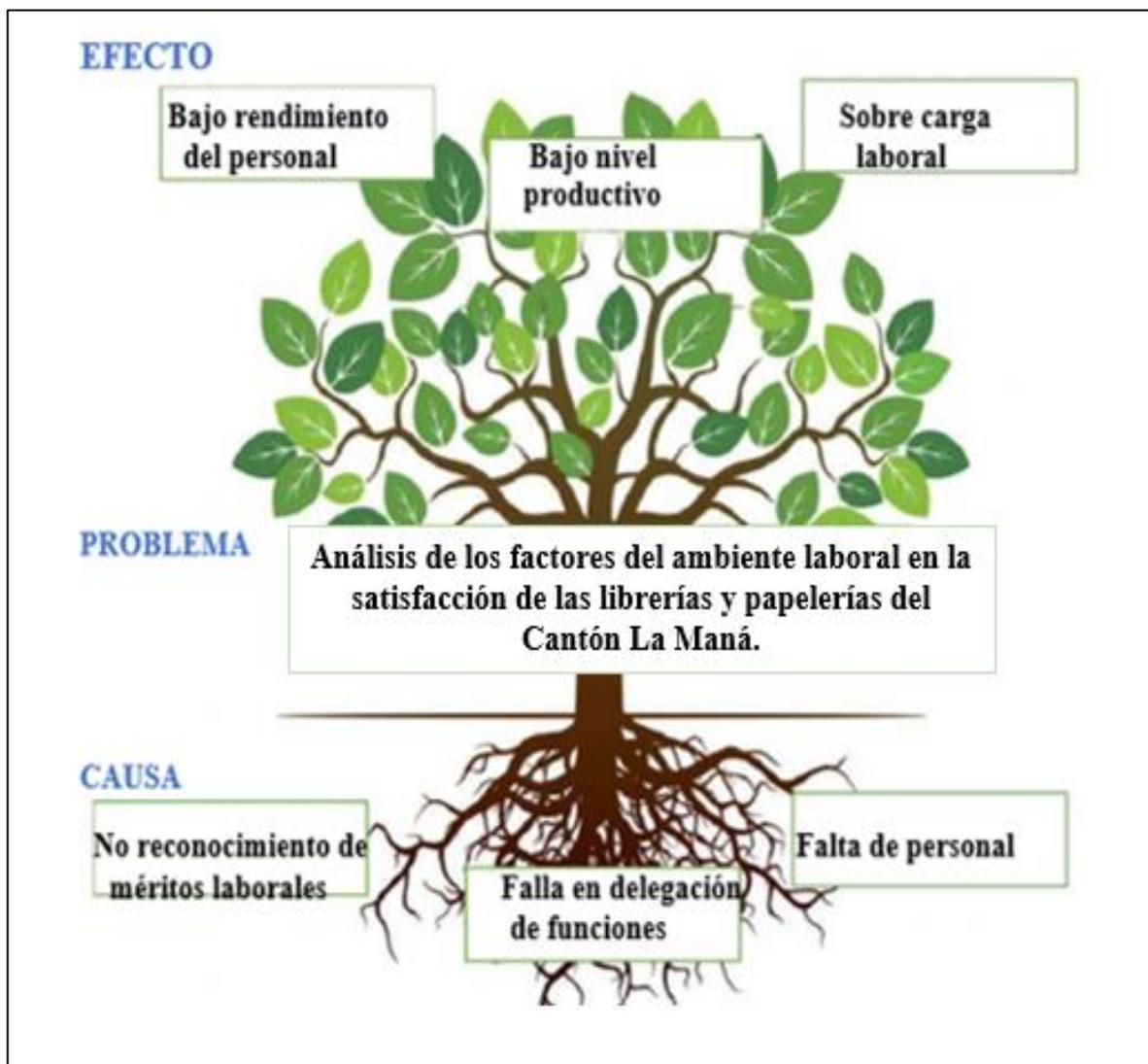
Elaborado por: Las autoras

Tema o enunciado de investigación

Nivel de investigación	Descriptivo	Correlacional	Explicativo
Propósito			
	Incidencia	Factores Asociados, Relación	Incidencia, Influencia, Demostración
Línea de investigación		Sub línea de investigación	
Administración y económica para el desarrollo humano y social		Estrategias Administrativas Productividad, Emprendimiento	
Variable actual	Ambiente laboral	Ambiente laboral	Ambiente laboral
Variable de apoyo		Satisfacción	satisfacción Desempeño
Población de Estudio			
Individuo u objetivo	Trabajadores de las Librerías y Papelerías	Trabajadores de las Librerías y Papelerías	Trabajadores de las Librerías y Papelerías
Lugar	Cantón La Maná	Cantón La Maná	Cantón La Maná
Tiempo	2021	2021	2021

Elaborado por: Las autoras

Anexo 7. Árbol de problemas.



Elaborado por: Las autoras.

Anexo 8. Cronograma de actividades Titulación I y II.

TIEMPO	2021																			
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación del tema de investigación		■																		
Planteamiento del problema			■																	
Elaboración de la información general				■																
Diseño de la descripción del proyecto					■															
Revisión del proyecto					■															
Planteamiento de los objetivos						■														
Rec Informe Urko opilación de la información teórica							■	■	■											
Elaboración de antecedentes investigativos										■	■	■								
Elaboración del marco teórico													■	■	■	■				
Revisión del proyecto																	■			
Planteamiento de preguntas científicas																	■			
Metodología y tipos de investigación																		■		
Realización del estudio de presupuesto para su ejecución																			■	
Cronograma																				■
Revisión del proyecto																				■

Elaborado por: Las autoras

Anexo 9. Cronograma de actividades Titulación I y II.

TIEMPO	2022															
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión de Proyecto de Titulación I.		■														
Revisión del Proyecto de Titulación I.			■													
Sustentación del proyecto de titulación I.				■												
Revisión de la definición del problema.					■											
Recepción de correcciones de la definición del problema					■											
Revisión del fundamento teórico; metodología						■										
Recepción de correcciones del Fundamento teórico; metodología							■	■	■							
Revisión de la validación de los instrumentos: encuesta. Prueba piloto										■	■					
Recepción de correcciones de validación de los instrumentos correcciones: encuesta.												■				
Ingreso de Datos al Software SPSS, análisis del Índice de Alfa de Cronbach. Aplicación definitiva de los instrumentos.													■			
Recepción del Análisis y discusión de resultados															■	
Aplicación del modelo estadístico en el Software SPSS															■	
Planteamiento de conclusiones y recomendaciones															■	
Revisión del informe final																■
Descanso académico																■
Recepción de correcciones del informe final																■
Envío del informe final																■

Elaborado por: Las autoras

Anexo 10. Modelo estadístico.

Correlaciones												
		Rendimiento y éxito	Reconocimiento	Responsabilidad	Desarrollo y crecimiento	El horario de trabajo	Remuneración y estabilidad	Condiciones físicas	Relaciones Interpersonales	Políticas	Seguridad	
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente correlación	,874**	,826**	,814**	,828**	,748**	,804**	,851**	,932**	,888**	,886**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Motivación	Coefficiente correlación	,906**	,887**	,948**	,912**	,860**	,908**	,889**	,900**	,944**	,962**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Incentivos	Coefficiente correlación	,943**	,967**	,925**	,974**	,899**	,930**	,951**	,842**	,860**	,893**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Conocimiento Profesional	Coefficiente correlación	,771**	,736**	,674**	,734**	,697**	,707**	,707**	,821**	,787**	,809**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Igualdad	Coefficiente correlación	,916**	,914**	,892**	,913**	,957**	,854**	,899**	,721**	,744**	,790**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Elaborado por: Las autoras.

Anexo 11. Encuestas dirigidas a los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS-CARRERA DE LICENCIATURA
COMERCIAL**

PERIODO: ABRIL - MARZO 2022

**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS TRABAJADORES DE LA LIBRERIAS Y
PAPELERIAS DEL CANTÓN LA MANÁ.**

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL AMBIENTE
LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS LIBRERIAS Y
PAPELERIAS DEL CANTÓN LA MANÁ”

Objetivo: Recopilar información sobre el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná.

Compromiso: Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la empresa				
Género	Femenino () Masculino () Otros ()			
Años que labora en la institución	Menos de 1 año	De 2-3 años	De 4-8 años	De 9 años o mas
Nivel académico	Primaria	Secundaria	Tercer nivel	Post-grado

II. DESARROLLO

Marque con una X en el casillero que considere lo correcto

N°	Preguntas	Siempre	Frecuente mente	A veces	Raras veces	Nunca
		5	4	3	2	1
Variable: Ambiente Laboral						
Comunicación						
1	¿Considera que existe una buena comunicación laboral dentro de su empresa?					
2	¿Adquiere información clara, dependiendo de la actividad que se le encomiende realizar?					
3	Considera que existe una comunicación eficiente con el jefe encargado					
Motivación						
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
4	¿Existe un ambiente motivacional dentro de la empresa?					
5	¿Las relaciones con jefe le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?					
6	¿Se siente seguro y estable en su empleo?					
Incentivos						
		Siempre	Frecuente mente	A veces	Raras veces	Nunca
		5	4	3	2	1
7	¿Se siente satisfecho cuando recibe incentivos como (bonos, reconocimiento, otros), por parte de la empresa por su labor desempeñada?					
8	¿Ha logrado que la empresa le otorgue reconocimiento por su desempeño laboral?					
Conocimiento – Profesional						
		Siempre	Frecuente mente	A veces	Raras veces	Nunca
		5	4	3	2	1

9	¿Cuenta con el conocimiento necesario para realizar su trabajo?					
1	¿Muestra profesionalismo a la hora de atender a los clientes?					
0						
Igualdad		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	¿Existe igualdad de oportunidades dentro de la empresa?					
1	¿La empresa donde trabaja, le proporciona oportunidades de crecimiento?					

Variable: Satisfacción Laboral						
Factores motivadores – intrínsecos						
Rendimiento y éxito		5 Siempre	4 Frecuente	3 A veces	2 Raras veces	1 Nunca
		5	4	3	2	1
1	¿Culmina sus actividades en un tiempo establecido por su jefe?					
2	¿Le es proporcionado las herramientas y materiales necesarios para realizar y cumplir con su trabajo?					
Reconocimiento		5 Siempre	4 Frecuente	3 A veces	2 Raras veces	1 Nunca
		5	4	3	2	1
3	¿Es estimulado por la empresa con incentivos que no son económicos (Diploma, medalla, placas, entre otros) ?					
4	¿Considera que el jefe es justo con la compensación que les otorga?					
Responsabilidad		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en
		5	4	3	2	1
5	¿Considera usted que el horario de trabajo en la empresa es adecuado y oportuno para facilitar el cumplimiento de sus responsabilidades?					

6	¿La empresa le permite ser responsable de las decisiones que toman?					
Desarrollo y crecimiento		5 Siempre	4 Frecuente mente	3 A veces	2 Raras veces	1 Nunca
7	¿La empresa ejecuta programas de formación para potenciar su desarrollo profesional?					
8	¿Considera usted satisfacer sus expectativas profesionales dentro de la empresa?					
9	¿Su jefe dialoga con usted de forma periódica sobre la calidad de su trabajo y como podría mejorar?					
Factores Higiénicos – extrínsecos						
El horario de trabajo		5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Indiferente	2 En desacuerdo	1 Totalmente
10	¿Se siente usted satisfecho con el horario establecido por la empresa?					
11	¿Sus servicios entregados son únicamente para sus cargos contratadas?					
La remuneración y estabilidad		5 Siempre	4 Frecuente mente	3 A veces	2 Raras veces	1 Nunca
12	¿Considera que su trabajo le permite cubrir sus necesidades básicas?					
13	¿La remuneración económica por su trabajo es recibida justo a tiempo?					
Las condiciones físicas del trabajo		5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Indiferente	2 En desacuerdo	1 Totalmente
14	¿Se siente satisfecho respecto a las condiciones físicas de su trabajo?					
15	¿Me siento con ánimo y energía para ejecutar adecuadamente mi trabajo?					

Relaciones Interpersonales		5	4	3	2	1
		Siempre	Frecuente mente	A veces	Raras veces	Nunca
16	¿Te sientes en confianza para expresar libremente tus opiniones y sentimientos?					
17	¿Tratas de solucionar un conflicto, utilizando el dialogo?					
Políticas		5	4	3	2	1
		Totalment e de	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalment
18	¿Consideras que el objetivo principal de la empresa es incrementar ventas a futuro?					
19	¿Considera que la empresa cumple con sus políticas para el logro de sus objetivos?					
Seguridad		5	4	3	2	1
		Siempre	Frecuent emente	A veces	Raras veces	Nunca
20	¿La seguridad en el lugar de trabajo se considera extremadamente importantes??					
21	¿Cuenta con el equipo de seguridad adecuado por parte de la empresa?					

Anexo 12. Validación del instrumento Ing. Mg. Medina López Enry Gutember

La Maná, 04 de julio de 2022

Ing. Mg. Medina López Enry Gutember

Docente

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

Nosotras, Sangovalin Simaluiza Erika Liseth con CI. 050418329-4 y Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda con CI. 050394633-7, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: “Análisis de los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná”

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Sangovalin Simaluiza Erika Liseth
C.I. 050418329-4
Autora del proyecto



Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda
CI. 050394633-7
Autora del proyecto

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento				
Calidad de la redacción				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Apreciación cualitativa

Observaciones

Validado por:



Lic. Mg. Medina López Enry Gutember
Docente Evaluador
C.I: 050113451-4
CEL: 0992448049

Anexo 13. Validación del instrumento Ing. Mg. Cabrera Toscano Eduardo Fabricio

La Maná, 04 de julio de 2022

Ing. Mg. Cabrera Toscano Eduardo Fabricio

Docente

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

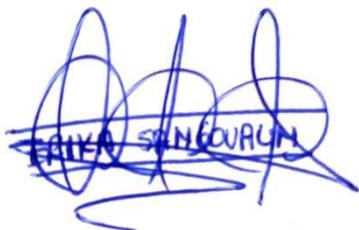
Presente

De mi consideración:

Nosotras, Sangovalin Simaluiza Erika Liseth con CI. 050418329-4 y Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda con CI. 050394633-7, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: “Análisis de los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná”

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Sangovalin Simaluiza Erika Liseth
C.I. 050418329-4
Autora del proyecto



Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda
CI. 050394633-7
Autora del proyecto

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento				
Calidad de la redacción				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Apreciación cualitativa

Observaciones

Validado por:



Ing. Mg. Cabrera Toscano Eduardo Fabricio

Docente Evaluador

C.I: 171231719-5

CEL: 0989551671

Anexo 14. Validación del instrumento Ing. Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando

La Maná, 04 de julio de 2022

Ing. Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando

Docente

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

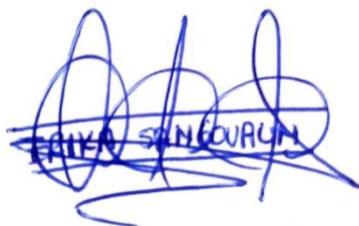
Presente

De mi consideración:

Nosotras, Sangovalin Simaluiza Erika Liseth con CI. 050418329-4 y Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda con CI. 050394633-7, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada para la realización del proyecto de investigación con el tema: **“Análisis de los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná”**

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Sangovalin Simaluiza Erika Liseth
C.I. 050418329-4
Autora del proyecto



Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda
CI. 050394633-7
Autora del proyecto

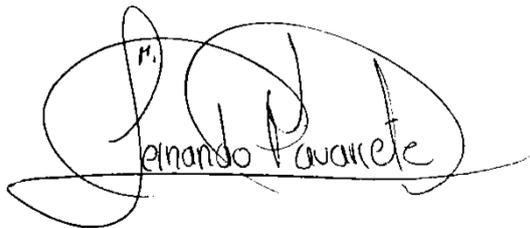
VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento				
Calidad de la redacción				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Apreciación cualitativa

Observaciones

Validado por:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mario Navarrete". The signature is stylized with large loops and a horizontal line at the bottom.

Ing. Mg. Navarrete Fonseca Mario Fernando
Docente Evaluador
C.I: 180435489-0
CEL: 0995672612

Anexo 15. Encuestas a los trabajadores de las librerías y papelerías del Cantón La Maná.



Anexo 16. Certificación de Aval de traducción

AVAL DE TRADUCCIÓN

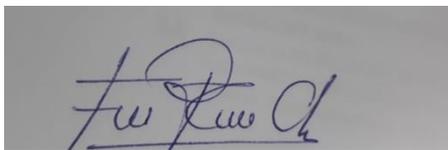
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS LIBRERÍAS Y PAPELERÍAS DEL CANTÓN LA MANÁ”, presentado por Sangovalin Simaluiza Erika Liseth y Sangovalin Simaluiza Juleidy Fernanda, egresadas de la Carrera de: Administración de Empresas, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature appears to be 'F. Toaquiza'.

Mg. Toaquiza Fernando
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502229677

Anexo 17. Informe Urkund

Original
by Turnitin

Document Information

Analyzed document	WORD-SANGOVALIN ERIKA-SANGOVALIN JULEIDY.docx (D143241919)
Submitted	8/25/2022 8:30:00 AM
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilin.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS MISHHELL ROSALES.docx Document TESIS MISHHELL ROSALES.docx (D91909589)	 2
SA	Gestión remunerativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en el marco de la emergencia.docx Document Gestión remunerativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito en el marco de la emergencia.docx (D112388592)	 4
SA	Rueda Montoya Rusdvi.docx Document Rueda Montoya Rusdvi.docx (D54584799)	 9
SA	TESIS MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2020 - ERICK FRANKLIN CRUZADO RAMIREZ_70199409.docx Document TESIS MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2020 - ERICK FRANKLIN CRUZADO RAMIREZ_70199409.docx (D113432772)	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD AYALA MARBELLA-BALLESTEROS GUADALUPE.docx Document WORD AYALA MARBELLA-BALLESTEROS GUADALUPE.docx (D143241305) Submitted by: marilin.albarrasin@utc.edu.ec Receiver: marilin.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	 1