



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“INCIDENCIA DE LOS FACTORES DE LA SATISFACCION LABORAL EN
LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA AGLOMERADOS S.A.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autoras:

Acosta Vinueza Karen Liliana

Aguilar Bustillos Vanessa Carolina

Tutora:

Ing. Eliana Nathalie Palma Corrales

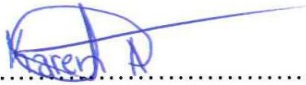
Latacunga - Ecuador

Agosto 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Acosta Vinueza Karen Liliana y Aguilar Bustillos Vanessa Carolina declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: "Incidencia de los factores de satisfacción laboral en los empleados de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., siendo tutora la Ing. Eliana Palma del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....
Karen Liliana Acosta Vinueza

Número de C.I. 1725961054



Vanessa Carolina Aguilar Bustillos

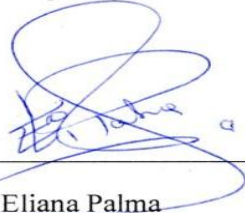
Número de C.I. 0953555810

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“Como inciden los factores de la satisfacción laboral en los empleados de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.”, de Karen Liliana Acosta Vinuesa y Vanessa Carolina Aguilar Bustillos, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Agosto 2019



Ing. Eliana Palma

C.I. 0503032351

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente 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, el o los postulantes: Acosta Vinuesa Karen Liliana y Aguilar Bustillos Vanessa Carolina con el título de Proyecto de Investigación: “Incidencia de los factores de la satisfacción laboral en los empleados de Aglomerados Cotopaxi S.A.” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

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

Latacunga, Agosto 2019

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Ing. Galo Flores
CC: 0501857213



Lector 2
Ing. Wilson Travez
CC: 0501854855



Lector 3
Lic. Francisca Zambrano
CC: 0500644059

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por bendecirme y guiarme a lo largo de mi existencia, siendo el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres por darme la vida, a mi hermana Diana y mi cuñado Miguel por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado en este largo proceso.

Agradezco a mis docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial a la Ing. Eliana Palma tutora de este proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, rectitud como docente y a la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. por la apertura siendo un aporte valioso para la investigación.

Karen Liliana Acosta Vinueza

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena mi vida de sabiduría, iluminado cada paso que doy y a toda mi familia por estar siempre presente en cada momento.

Así mismo quiero mostrar mi agradecimiento a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

A todas las autoridades que hacen la Universidad Técnica de Cotopaxi, por todo el conocimiento y por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso académico para ser una profesional.

De igual manera mis agradecimientos a mi Tutora de Proyecto Ing. Eliana Palma Corrales quien con la enseñanza de sus conocimientos, su paciencia y apoyo, hicieron que pueda que pudiera desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

¡Muchas gracias por todo!

Vanessa Carolina Aguilar Bustillos

DEDICATORIA

A mis Abuelitos Humberto Bustillos y Teresa Chancusig que desde pequeña me brindaron su amor, paciencia y cuidados, a pesar de que ya no están conmigo siempre estuvieron presentes para que pueda realizar esta meta.

A mis Padres Ángel Aguilar y Silvana Bustillos que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.

A mi hermano Ángel Aguilar Bustillos que siempre ha estado en los momentos más difíciles de mi vida, dándome ánimos a seguir y pese a la distancia siempre será mi mayor orgullo.

A mis Tío Luis Bustillos y Maribel Bustillos que desde pequeña siempre me cuidaron, me apoyaron y me encaminaron en mi vida diaria para que fuera una profesional.

A mis amigas Karen, Jenny y Diana quienes a través de tiempo fuimos fortaleciendo una amistad y creando una familia, muchas gracias por convivir todo este tiempo conmigo, por compartir experiencias, alegrías, frustraciones, llantos, tristezas, peleas, celebraciones y por crecer juntos en esta meta estudiantil.

Vanessa Carolina Aguilar Bustillos

Este proyecto de investigación va dedicado a mi madre que desde el cielo me cuida y me guía cada paso que doy, a mi padre por el cariño y consejos que me da cada día.

A mi hermana y cuñado a quienes los quiero como mis padres porque compartieron momentos significativos conmigo siendo el pilar más importante por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, a mis hermanos, sobrinos, tíos/as y primos/as por brindarme sus palabras de aliento y nunca dejarme rendir.

Finalmente a mis amigas Vanessa, Jenny y Diana por su cariño sincero, apoyo, consejos, risas, llantos, enojos, en fin un sin número de momentos compartidos son las mejores las quiero mucho.

Karen Liliana Acosta Vinueza



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Latacunga – Ecuador

TÍTULO: “Incidencia de los factores de la satisfacción laboral en los empleados de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.”

Autor/es: Karen Liliana Acosta Vinueza
Vanessa Carolina Aguilar Bustillos

RESUMEN

El propósito de la investigación es determinar cómo inciden los factores de la satisfacción laboral, y si estos han sido cubiertos o llenan las expectativas de los obreros pertenecientes del área de producción de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., la cual se dedica a la elaboración de tableros aglomerados, tableros de fibras de densidad media y madera aserrada.

La idea es mostrar el valor que tienen los recursos humanos para la organización en sí y de qué manera la empresa debe buscar la forma de mantener o aumentar su bienestar laboral, a fin de lograr el objetivo para el cual fue creada, es decir obtener rentabilidad por medio de la satisfacción del obrero. Además se demostró cuáles son las causas de insatisfacción en el trabajo, y resaltar las principales, como así también buscar las formas adecuadas de solucionarlas. En el proyecto se trabajó bajo el enfoque de tipo descriptivo, cualitativa y con un diseño no experimental, ya que, la técnica de la información empleada fue el análisis documental. En una primera parte se abordó los aspectos teóricos de la satisfacción laboral, en una segunda parte se empleó una escala para medir el grado de satisfacción de los factores tanto como intrínsecos e extrínsecos, y se concluye con los resultados que demuestran que los obreros se encuentran algo satisfechos con su trabajo, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral medio (44 a 100 porcentajes) y esto se debe a que a veces no son reconocidos por su desempeño laboral, de repente tiene problemas interpersonales, y algunas políticas de la empresa no son de su agrado. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Palabras claves: satisfacción laboral, factores extrínsecos, factores intrínsecos, recursos humanos



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
Latacunga – Ecuador

THEME: “incidence of the factors of job satisfaction in the employees of the company Aglomerados Cotopaxi S.A.”

AUTHORS: Karen Liliana Acosta Vinueza
Vanessa Carolina Aguilar Bustillos

ABSTRACT

The purpose of the investigation is to determine how the factors of job satisfaction affect, and if they meet the expectations of workers in the production area of the Company Aglomerados Cotopaxi S.A, which dedicates to the development of chipboard, medium-density fibreboard, and sawn wood. The idea is to show the human value resources have for the organization, and how the company should look for work well-being to achieve the objectives for which it was created to obtain profitability through the satisfaction of the worker. It also demonstrated what are the causes of dissatisfaction at work, and highlight the main ones, as well as find the appropriate ways to solve them. The project worked under the descriptive, qualitative, and non-experimental design approach since the information technology used here was documentary analysis. First, the theoretical aspects of job satisfaction addressed. Second, a scale was used to measure the degree of satisfaction of intrinsic and extrinsic factors, and it concludes with the results that show that workers are somewhat satisfied with their work. Respondents said they have a medium level of job satisfaction (from 44% to 100%) and this is because sometimes they are not recognized for their work performance, suddenly they have interpersonal problems, and some company policies are not to their liking. It is recommended to perform job satisfaction measurements periodically to maintain updated information, and assertive communication proposes as a strategy to improve the satisfaction of human resources, through training.

Keywords: Job satisfaction, extrinsic factors, intrinsic factors, human resource.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

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 del Proyecto de Investigación, al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de **SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**, de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA**, de **ACOSTA VINUEZA KAREN LILIANA** y **AGUILAR BUSTILLOS VANESSA CAROLINA** cuyo título versa “**INCIDENCIA DE LOS FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA AGLOMERADOS COTOPAXI S.A.**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, agosto del 2019

Atentamente. -

Mg. Bolívar Maximiliano Cevallos Galarza
Docente del Centro de Idiomas
C.C. 0910821669



CENTRO
DE IDIOMAS

INDICE

| | |
|---|------------|
| PORTADA | i |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | ii |
| AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN..... | iii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| DEDICATORIA | vii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| AVAL DE TRADUCCIÓN..... | xi |
| | |
| 1. INFORMACION GENERAL..... | 1 |
| | |
| 2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 2 |
| 2.1. Planteamiento del problema | 2 |
| 2.2. Formulación del problema o pregunta de investigación | 2 |
| 2.3. Objetivos..... | 3 |
| 2.3.1. Objetivo General..... | 3 |
| 2.3.2. Objetivos Específicos | 3 |
| 2.4. Justificación de la investigación | 4 |
| | |
| 3. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL | 4 |
| 3.1. Antecedentes de la investigación..... | 4 |
| 3.2. Fundamentos Teóricos..... | 5 |
| 3.2.1. Satisfacción Laboral | 5 |
| 3.2.1.1. Importancia de la Satisfacción Laboral | 6 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.2. Factores de la satisfacción laboral | 6 |
| 3.2.2.1. Factores extrínsecos | 7 |
| 3.2.2.1.1. Factores que influyen en el factor extrínseco | 7 |
| 3.2.2.1.2. Importancia del factor extrínseco | 8 |
| 3.2.2.1.3. Problemas del factor extrínseco..... | 9 |
| 3.2.2.2. Factores intrínsecos..... | 10 |
| 3.2.2.2.1. Características de los factores intrínsecos | 10 |
| 3.2.3. Necesidades de los trabajadores | 11 |
| 3.2.4. Causas de la satisfacción laboral..... | 12 |
| 3.2.5. Determinantes de la Satisfacción Laboral | 13 |
| 3.2.6. Consecuencias de la insatisfacción laboral | 14 |
| 3.2.7. Niveles de satisfacción laboral..... | 15 |
| 3.2.8. Escala de medición | 16 |
| 3.2.8.1. Escala de medición JOB SATISFATION SCALE WARR, COOK, Y WALL | 17 |
| 3.2.8.2. Aplicación..... | 17 |
| 3.2.8.3. Cumplimentación..... | 18 |
| 3.2.8.4. Corrección..... | 18 |
| 3.2.8.5. Valoración..... | 19 |
| 4. HIPÓTESIS..... | 19 |
| 5. MARCO METODOLÓGICO | 19 |
| 5.1. Enfoque de la Investigación | 19 |
| 5.2. Diseño de investigación | 20 |
| 5.3. Nivel de investigación..... | 20 |
| 5.4. Población y muestra..... | 20 |
| 5.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |

| | |
|--|-----------|
| 6. ANÁLISIS | 22 |
| 6.1. Análisis general..... | 37 |
| 6.1.1. Resultados de factores extrínsecos | 37 |
| 6.1.2. Factores intrínsecos..... | 44 |
| | |
| 7. IMPACTO | 50 |
| | |
| 8. CONCLUSIONES | 51 |
| | |
| 9. RECOMENDACIONES | 52 |
| | |
| 10. REFERENCIAS..... | 53 |
| | |
| 11. ANEXOS..... | 55 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Respuestas de la insatisfacción hacia el factor extrínseco | 9 |
| Figura 2: Pirámide de Maslow | 11 |
| Figura 3: Relación entre satisfacción y la productividad | 16 |
| Figura 4: Condiciones físicas del trabajo | 22 |
| Figura 5: La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo | 23 |
| Figura 6: Los compañeros de trabajo | 24 |
| Figura 7: El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo | 25 |
| Figura 8: El jefe inmediato | 26 |
| Figura 9: La cantidad de responsabilidad que le confía | 27 |
| Figura 10: La cuantía de su salario..... | 28 |
| Figura 11: Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades | 29 |
| Figura 12: Las relaciones laborales que existen entre trabajadores de su empresa..... | 30 |
| Figura 13: Las oportunidades de promoción con las que cuenta | 31 |
| Figura 14: La forma en que es usted dirigido..... | 32 |
| Figura 15: La atención que se presta a sus sugerencias..... | 33 |
| Figura 16: La jornada de trabajo | 34 |
| Figura 17: La variedad de trabajo..... | 35 |
| Figura 18: La seguridad en el trabajo | 36 |
| Figura 19: Datos estadísticos de los factores extrínsecos..... | 38 |
| Figura 20: Datos estadísticos de los factores intrínsecos | 45 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Condiciones físicas del trabajo | 22 |
| Tabla 2: La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo..... | 23 |
| Tabla 3: Los compañeros de trabajo..... | 24 |
| Tabla 4: El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo..... | 25 |
| Tabla 5: El jefe inmediato | 26 |
| Tabla 6: La cantidad de responsabilidad que se le confía | 27 |
| Tabla 7: La cuantía del salario..... | 28 |
| Tabla 8: Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades..... | 29 |
| Tabla 9: Las relaciones laborales que existen entre trabajadores de su empresa | 30 |
| Tabla 10: Las oportunidades de promoción con las que cuenta..... | 31 |
| Tabla 11: La forma en que es usted dirigido | 32 |
| Tabla 12: La atención que se prestan a sus sugerencias | 33 |
| Tabla 13: La jornada de trabajo..... | 34 |
| Tabla 14: La variedad del trabajo..... | 35 |
| Tabla 15: La seguridad en el trabajo | 36 |
| Tabla 16: Resultados de los factores extrínsecos | 37 |
| Tabla 17: Resultados de los factores intrínsecos | 44 |

Índice de cuadros

| | |
|--|----|
| Cuadro 1: Causas de satisfacción laboral | 12 |
| Cuadro 2: Condiciones físicas de trabajo | 38 |
| Cuadro 3: Los compañeros de trabajo..... | 39 |
| Cuadro 4: El jefe inmediato | 40 |
| Cuadro 5: La cuantía de su salario | 40 |
| Cuadro 6: Las relaciones laborales que existen entre trabajadores de su empresa | 41 |
| Cuadro 7: La forma en que usted es dirigido | 42 |
| Cuadro 8: La jornada laboral..... | 42 |
| Cuadro 9: La seguridad laboral | 43 |
| Cuadro 10: La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo..... | 45 |
| Cuadro 11: El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo..... | 46 |
| Cuadro 12: La cantidad de responsabilidad que se le confía | 47 |
| Cuadro 13: Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades..... | 48 |
| Cuadro 14: Las oportunidades de promoción con las que cuenta | 48 |
| Cuadro 15: La atención que se presta a sus sugerencias | 49 |
| Cuadro 16: La variedad de trabajo | 50 |

1. INFORMACION GENERAL

Título del Proyecto

Incidencia de los factores de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Aglomerados

Fecha de inicio: Octubre 2018 – Febrero 2019

Fecha de finalización: Marzo – Agosto 2019

Lugar de ejecución: Vía Lasso, Parroquia de Tanicuchi, Cantón Latacunga

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Secretariado Ejecutivo Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde): Proyecto de la Carrera

Grupo de investigación: No

Equipo de Trabajo:

Ing. Eliana Palma C.I. 0503032351

Karen Liliana Acosta Vinueza C.I. 1725961054

Vanessa Carolina Aguilar Bustillos C.I. 0953555810

Área de Conocimiento:

Administrativa

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Estudios sobre gestión administrativa

2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

En la actualidad uno de los principales problemas que se presenta en las organizaciones en relación a sus trabajadores es la satisfacción laboral, todo directivo debe conocer la importancia que tiene los colaboradores para el éxito de su empresa.

Esto significa que la insatisfacción del personal puede estar vinculada con un sin fin de factores como las bajas remuneraciones, la excesiva carga laboral, un proceso de selección deficiente, la mala imagen de la empresa, una excesiva oferta laboral en el mercado en la que la empresa se desenvuelve, etc., lo cual puede ser un motivador para que los colaboradores no solo cambien de actitud en el trabajo sino que inclusive decidan abandonar sus empleos. (Muñoz, 2008, p.66)

Cuando las personas se encuentran insatisfechas su actitud es negativa hacia su trabajo, faltan muy seguido y terminan renunciando, en cambio, las que se encuentran satisfechos con sus empleos su actitud es favorable hacia el mismo, son personas responsables, comprometidas, eficientes con la empresa.

Para los directivos de la empresa la satisfacción laboral, es una de las causas que afectan a la organización porque cuando un personal no se encuentra satisfecho con su labor diaria hace que no se esfuerce por dar un mejor trabajo y que piense en retirarse de la empresa. Los directivos podrían hacer que funcione la organización de una forma adecuada llegando a que su personal se sienta satisfecho con su trabajo.

Por lo mencionado, es necesario conocer los diferentes factores tanto extrínsecos e intrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A y así responder a la pregunta de investigación planteada.

2.2. Formulación del problema o pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que inciden en los trabajadores respecto la satisfacción laboral en la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Determinar cómo influyen los factores de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. para su permanencia laboral.

2.3.2. Objetivos Específicos

| Objetivos Específicos | Actividades | Cronograma | Productos |
|---|--|-------------------|---------------------------------------|
| Identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. | Búsqueda de información relevante sobre la satisfacción laboral y del instrumento que se aplicará | Semana 1-4 | Plan de investigación |
| Analizar los factores de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. | Análisis e interpretación de la información obtenida | Semana 5-11 | Instrumentos adaptados |
| Evaluar cómo influyen los factores de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. | Análisis e interpretación de resultados Socializar los resultados con las autoridades de la empresa | Semana 12-16 | Entrega del proyecto de investigación |

2.4. Justificación de la investigación

El objetivo de esta investigación consiste en la medición de los factores que intervienen en la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A mediante la aplicación de una escala denominada “ESCALA DE MEDICIÓN JOB SATISFATION SCALE WARR, COOK Y WALL”.

Los beneficiarios del proyecto serán los trabajadores que pertenecen a la empresa, ya que mediante los resultados obtenidos podrán realizar actividades para motivarles y así ellos puedan desempeñar sus labores de una mejor manera.

El proyecto es factible ya que existe la apertura por parte de los directivos de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A y la disponibilidad de tiempo de las investigadoras. La investigación citará a varios autores mediante la profundización de saberes teóricos y bibliográficos.

La investigación ayudará para sustento teórico en investigaciones futuras que están relacionadas en el ámbito laboral.

3. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

Boluarte y Merino (2015) analizó la estructura interna de la versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, que se orienta a medir unidimensionalmente el constructor de satisfacción laboral con ítems relacionados con la satisfacción intrínseca y extrínseca. La muestra estuvo compuesta por 88 profesionales de una institución de rehabilitación ubicada en Lima Metropolitana, la aplicación se realizó en una sola sesión de 20 minutos, realizada por uno de los autores; se hizo en forma individual y colectiva, en las oficinas de trabajo de los propios participantes. Previamente se entregó el consentimiento informado para garantizar la participación voluntaria. Se mantuvieron las instrucciones de manera estandarizada, enfatizando el anonimato y la participación voluntaria obtuvo como resultado que los trabajadores no se encontraban satisfechos con su trabajo.

Páramo, Flores, y Díaz (2016) evaluó la satisfacción laboral en docentes de nivel básico utilizando la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall de 1979, se seleccionó al azar 27 docentes y se les aplicó el instrumento consistente en 15 ítems. Entre los resultados más notables destacó el moderado nivel de satisfacción laboral que mostraron. Se identificó tres ítems más elevados,

dos de ellos estimadores de la satisfacción extrínseca.

Sánchez (2014) realizó una escala de calidad de vida en el trabajo (ECVT) con la finalidad de explicar el grado de satisfacción en sus labores a partir de 10 variables independientes, todas ellas inherentes al trabajo, el cuestionario de la ECVT está formado por distintos bloques, en respuesta a la existencia de múltiples objetivos en la investigación, como resultado se puede afirmar que los factores incidentes sobre la satisfacción de los trabajadores de una empresa o institución son numerosos; desde los elementos intrínsecos a los extrínsecos, pasando por las características individuales del trabajador, el contexto laboral y empresarial hasta el contexto macroeconómico general.

Las investigaciones mencionadas aportarán teóricamente y metodológicamente al aporte del estudio investigativo.

3.2. Fundamentos Teóricos

3.2.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

La satisfacción laboral en la actualidad es uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones. Sánchez (2000) expresa que “este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo”. Dicho autor propone las siguientes razones:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en la relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos

de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.

- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

El mismo autor destaca como, el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas que despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Además aclara:

Que son las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés.

3.2.1.1. Importancia de la Satisfacción Laboral

Todo directivo debe conocer la importancia que tiene los recursos humanos para el éxito de la organización, los miembros del equipo de trabajo son el recurso máspreciado de cualquier empresa, ya que de ellos dependen, en un alto porcentaje el funcionamiento del mismo. Mejía (2006) nos dice que “La importancia de la satisfacción laboral es entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo” (p 89). Es decir está en un enfoque que observa la perspectiva favorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, que es expresado a través del grado de productividad a su trabajo, sin embargo, esta actitud de los trabajadores depende de muchos factores, como su carácter, personalidad y fundamentalmente de factores motivacionales.

Los empleados satisfechos tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo comúnmente encuentran problemas a cada paso que dan.

Por ende es importante reconocer que los factores que generan satisfacción laboral y motivacional, están separados y son distintos de los factores que generan la insatisfacción laboral; las organizaciones requieren estrategias que atiendan ambas situaciones.

3.2.2. Factores de la satisfacción laboral

La teoría de los factores de la satisfacción laboral está formulada por Herzberg (1959) en el cual

postula dos clases de aspectos laborales, un grupo de factores extrínsecos que están relacionadas con el medio ambiente físico y psicológico del trabajo y un grupo de factores intrínsecos que están relacionadas con el mismo trabajo (necesidades de motivación), en el cual el modelo bifactorial de estos factores extrínsecos solo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarlas, pero no pueden determinar la satisfacción ya que estaría determinada por los factores intrínsecos, aquellos circunstanciales al trabajo, es decir que la satisfacción laboral solo puede venir generada por los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos.

3.2.2.1. Factores extrínsecos

Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo, salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo y clima laboral, este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción. Herzberg (1959) afirma que:

Los factores extrínsecos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, ósea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo (p. 119).

Este factor se da cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos, entre otros. Es el que impulsan al trabajador a realizar un trabajo bien hecho con el fin de conseguir esos intereses o recompensas.

3.2.2.1.1. Factores que influyen en el factor extrínseco

Los distintos estímulos que ocurren alrededor de los empleados pueden llegar a influirles tanto positiva como negativamente. Velaz (1996) expresa que:

El principal factor de influencia es el clima laboral, el mal ambiente, la falta de respeto entre los distintos profesionales o los problemas de comunicación con la dirección o con los superiores son los grandes enemigos de la motivación, por lo que es crucial cuidar estos aspectos al máximo, detectar los problemas a tiempo y solucionarlos rápidamente (p.112).

Es fundamental que el trabajador se sienta cuidado por la empresa, a través de incentivos económicos enfocados a la realización personal y bienestar del trabajador, el clima laboral y la salud estos factores ayudarán a conseguir que los trabajadores estén en un alto grado de motivación e identificación con la empresa, lo cual es sinónimo de rentabilidad y productividad.

Herzberh (1959) Formuló dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- **Factores motivacionales o de función:** son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante, el crecimiento y desarrollo personal.
- **Factores ambientales o higiénicos:** localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa por ejemplo las condiciones de trabajo, el que nunca se logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano.

Esto está relacionado con el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Se los conoce como factores extrínsecos donde está estrechamente relacionado con el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos que afectan el comportamiento humano.

3.2.2.1.2. Importancia del factor extrínseco

Es importante para cualquier empresa estimular a sus trabajadores por hacer, por realizar, por experimentar, independientemente del fin que se persiga. Robbins (1996) indica que “Los factores más importantes en un puesto de trabajo son las recompensas económicas, clima organizacional, ambiente laboral, apoyo y flexibilidad personal” (p 120). Es decir que los trabajadores tienen que sentirse motivados por un factor extrínseco para que el interés hacia su trabajo resulte positivo dando como resultado un alto grado de productividad, puede que no resulte beneficioso a largo plazo ya que al obtener la recompensa, la motivación desaparecerá.

3.2.2.1.3. Problemas del factor extrínseco

Robbins (1996) explica a través de este gráfico, como pueden los empleados expresar su insatisfacción hacia el factor extrínseco. Estos factores retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un empleado en su trabajo, donde la satisfacción lleva a una mejora en la productividad y una permanencia más estable.

Figura 1: *Respuestas de la insatisfacción hacia el factor extrínseco*



Fuente: Frederick Herzberg (1999, p. 46)

En el gráfico podemos observar La satisfacción en el trabajo (general y por facetas) implica un modelo compensatorio, es decir que un nivel elevado de satisfacción en una faceta puede compensar los niveles bajos de otras. De esta misma forma, se determina una interacción entre las diferentes áreas de trabajo, para poder compensar y condicionar las distintas facetas.

- a) **Salida:** Comportamiento relacionado con abandonar la organización; renuncia o buscar otro empleo.
- b) **Voz:** Intento de mejorar las condiciones; sugerencias, discusiones, actividades sindicales.
- c) **Lealtad:** Espera pasiva y optimista que mejoren las condiciones; hablar a favor, confiar en la organización.
- d) **Negligencia:** Permitir pasivamente que las condiciones empeoren; ausentismos, retrasos, disminución de esfuerzo.

3.2.2.2. Factores intrínsecos

Es lo que nos impulsa a hacer cosas por el simple gusto de hacerlas, la propia ejecución de la tarea es la recompensa. Según Cerillo (2012) manifiesta que “Los factores intrínsecos son parte del funcionamiento propio del que aprende en el cual están relacionados con la estructura cognitiva y afectiva del individuo” (p 225). Es decir señalan que en los factores intrínsecos se valora el clima psicológico que prevalece en lugar de trabajo, así mismo las características de los trabajadores, el proceso de comunicación, las orientaciones y desarrollo de las labores.

En este factor es el que nace de las propias personas, conduciéndolas a realizar su trabajo, u otra actividad, sin necesidad de tener que recibir estímulos externos, como sería un salario o un aumento de sueldo.

3.2.2.2.1. Características de los factores intrínsecos

Este factor nace del interior de la persona con el fin de satisfacer deseos no materiales, llegando a disfrutar su trabajo plenamente obteniendo como recompensa su autorrealización existen 4 características que nos ayudan a comprender mejor el factor:

- a) **Autodeterminación:** Es la capacidad individual para gestionar el camino de vida. Implica a su vez dos elementos: por un lado, la capacidad de decisión entorno a aspectos cruciales; por otro, el establecimiento de metas planes que permitan una proyección de la persona en todos sus aspectos.
- b) **Competencia:** Son aquellas capacidades, habilidades, talentos, destrezas y conocimientos con los que cuenta cada individuo para llevar a cabo su proyecto personal. Las competencias nos definen como sujetos y nos diferencian del resto de las personas con las que convivimos.
- c) **Interrelación:** Aun cuando el factor intrínseco es labor de cada persona, las relaciones interpersonales siguen siendo fundamentales para que cada uno decida cuáles son sus intereses. El reflejo en los otros es necesario, pues de una forma u otro estar también nos definen como individuos.
- d) **Curiosidad:** Es la condición innata de las personas para el conocimiento. La curiosidad es un

motivo en sí mismo que debe ser orientado en función de las metas de cada individuo. Si nuestros intereses son distintos; probablemente es porque nuestra curiosidad también lo es.

3.2.3. Necesidades de los trabajadores

La motivación se ha convertido en los últimos tiempos en la gasolina que mueve la sociedad, la evolución de las sociedades, ha provocado que necesitemos justificar como se encaminan nuestras preferencias, nuestros deseos y como la satisfacción personal y la búsqueda de nuestro propio bienestar dirige la mayoría de nuestras acciones. Por este motivo, las teorías de Abraham Maslow gozan de una actualidad y aceptación universal.

Maslow (1943) formuló una teoría en la que define una jerarquía de necesidades humanas y argumenta que a medida que los individuos van satisfaciendo las necesidades más básicas, los individuos desarrollan necesidades y deseos más elevados. Como a continuación vamos a observar:

Figura 2: Pirámide de Maslow



Fuente: Abraham Maslow

Aunque la motivación es un mecanismo totalmente racional, será más productivo si se obtiene un mayor beneficio a cambio. La motivación extrínseca solo funciona hasta que conseguimos cubrir un

nivel de vida que consideramos aceptable. Cuando nuestras necesidades básicas están cubiertas, un incremento en los ingresos ya no produce un aumento de felicidad en la misma medida

- a) **Necesidades básicas o fisiológicas:** Son las únicas inherentes en toda persona, básicas para la supervivencia del individuo. Respirar, alimentarse, hidratarse, vestirse, sexo, entre otros.
- b) **Necesidades de seguridad:** Se busca crear y mantener una situación de orden y seguridad en la vida. Una seguridad física (salud), económica (ingresos), necesidad de vivienda, entre otros.
- c) **Necesidades sociales:** Implican el sentimiento de pertenencia a un grupo social, familia, amigos, pareja, compañeros del trabajo, entre otros.

Necesidades de reconocimiento: Son las necesidades de reconocimiento como la confianza, la independencia personal, la reputación o las metas financieras.

- d) **Necesidades de autorrealización:** Este quinto nivel y el más alto solo puede ser satisfecho una vez todas las demás necesidades han sido suficientemente alcanzadas. Es la sensación de haber llegado al éxito personal.

3.2.4. Causas de la satisfacción laboral

Para lograr una adecuada concepción de la satisfacción laboral, no tan solo hay que considerar aspectos personales que la afecten, sino además hay que identificar características asociadas directamente al trabajo, las que producirán experiencias subjetivas de satisfacción.

De acuerdo a lo que se establece a continuación Robbins (1996) agrupa una serie de características asociadas al trabajo, que ejercen influencia sobre la Satisfacción Laboral, las que por cierto consideró principales:

Cuadro 1: *Causas de satisfacción laboral*

| Causas | Definición |
|--------------------------------|--|
| Trabajo mentalmente desafiante | Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. |

| | |
|--|--|
| Recompensas justas | Los trabajadores quieren sistemas de salarios y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en la demanda de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. |
| Condiciones favorables de trabajo | Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido. |
| Compañeros que brinden apoyo | El trabajo es una actividad que cubre necesidades de interacción social, donde los jefes son unos de los principales determinantes de la satisfacción laboral, si bien esta interrelación no es simple, se ha llegado a la ejecución de que los empleados con líderes o jefes tolerantes están más satisfechos que aquellos con líderes indiferentes, autoritarios e intolerantes. |
| Participación en la toma de decisiones | El aumento de la participación en el proceso de decisión por parte de cada uno de los trabajadores resulta según diversos estudios en la satisfacción. “Cuanto mayor sea la congruencia entre la participación deseada y la percepción de participación efectiva, mayor es la satisfacción” |

Fuente: Frederick Herzberg

3.2.5. Determinantes de la Satisfacción Laboral

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre lo están haciendo.

Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. Robbins (1996) afirma que existen dos determinantes importantes en la satisfacción laboral:

- Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.
- Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

A veces resulta difícil distinguir los factores, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, entre otros.

3.2.6. Consecuencias de la insatisfacción laboral

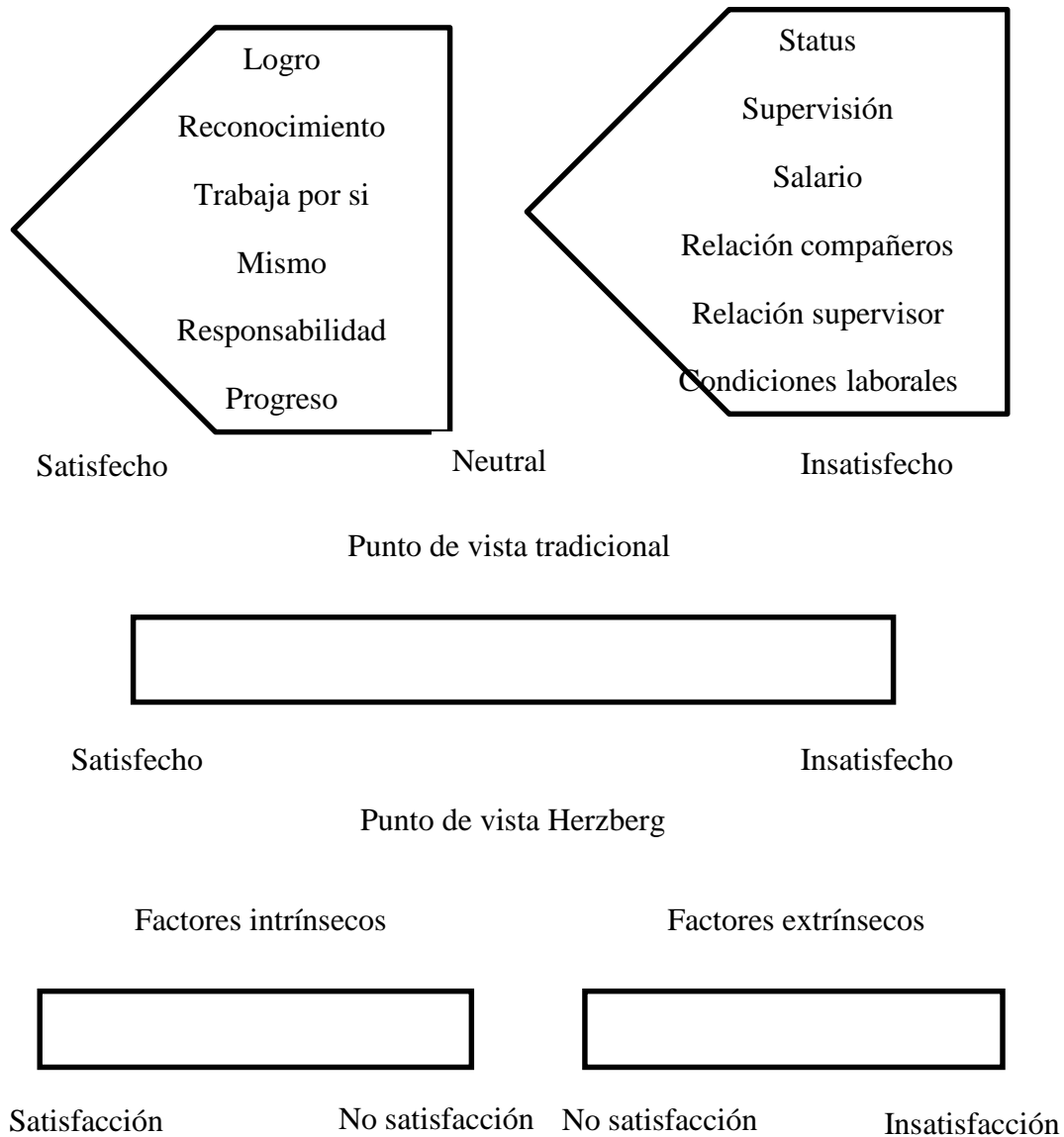
La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Robbins (1996) expone algunos efectos que provoca la insatisfacción laboral que son las siguientes:

- La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.
- Se debe procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables.
- La desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador.
- Puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

3.2.7. Niveles de satisfacción laboral

Según Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre ellos:

Figura 3: *Relación entre satisfacción y la productividad*



Fuente: Frederick Herzberg

En el gráfico se aprecian los factores de satisfacción e insatisfacción laboral, asimismo se observa la diferencia entre el punto de vista tradicional y el punto de vista de Herzberg.

3.2.8. Escala de medición

Es de vital importancia conocer que es una escala de medición porque son una serie de valores o grados que pueden ubicar dentro de una misma entidad cuantitativa. Sanchez & Reyes (2009) afirma que “Una escala de medición es la forma en que una variable va a ser medida o cuantificada” (p. 34).

Es decir se le considera como un instrumento de medición preciso que depende de la naturaleza de los hechos o del fenómeno que se está estudiando. En otras palabras, es la naturaleza de la variable la que determina la escala a utilizar.

3.2.8.1. Escala de medición JOB SATISFATION SCALE WARR, COOK, Y WALL

La escala de Satisfacción laboral es un instrumento que toma como base la teoría de Herzberg (2004) afirma que:

Los factores que afectan la Satisfacción Laboral se pueden agrupar en dos categorías, los factores extrínsecos (condiciones de trabajo, políticas, prácticas administrativas, salarios, beneficios sociales, seguridad ocupacional, supervisión y relaciones con los compañeros de trabajo) que tienen efecto negativo en la Satisfacción Laboral y los factores intrínsecos (reconocimiento, logros, responsabilidades, desafíos, laborales) que tienen efectos positivos en la satisfacción del trabajador.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas

- **Subescala de factores intrínsecos:** aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- **Subescala de factores extrínsecos:** indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

3.2.8.2. Aplicación

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador, pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto cumplimentado y de ser aplicada colectivamente. Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada

alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondientes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas.

3.2.8.3. Cumplimentación

Quienes cumplimentan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción,

Posicionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

3.2.8.4. Corrección

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 satisfacción intrínseca y 8 y 56 satisfacción extrínseca.

3.2.8.5. Valoración

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas.

Por lo tanto, esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo, la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemático

4. Hipótesis

H1: Los Factores extrínsecos predominan en la satisfacción laboral

H2: Los Factores intrínsecos predominan en la satisfacción laboral

5. MARCO METODOLÓGICO

5.1. Enfoque de la Investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo debido que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos mediante el instrumento que demuestra ser válido y confiable en estudios previos, mediante la aplicación de este enfoque se ha tomado en cuenta de los siguientes autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) que manifiestan que “Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias” (p.121). Este procedimiento permitirá conocer el fenómeno que da lugar al problema a ser explicado sobre los factores de la satisfacción laboral que existe en la empresa. Basándose en el desarrollo y análisis de una escala de medición con fin de medir y observar datos

consistentes y estandarizados para todos los sujetos, de manera que queda garantizada la comparabilidad de los datos, que se desarrollará a través de la aplicación de un cuestionario, que permitirá establecer cuáles son los factores que influyen en los trabajadores para que no se sientan satisfechos con su trabajo.

5.2. Diseño de investigación

Arias (2006) afirma que “El diseño de la investigación es de carácter no experimental ya que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad de algún hecho sin manipular o intervenir las variables” (p.25). Es decir, las investigadoras no alterarán la situaciones existentes según la información obtenida y se describirá lo observado centrándose en los distintos resultados, con el fin determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. De ahí parte el nombre de la investigación no experimental.

5.3. Nivel de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene que “El nivel de investigación es de tipo descriptivo ya que esta investigación pretende recoger información de manera independiente sobre las variables y por medio de los resultados describirla” (p.81). Es decir, buscan medir, evaluar o recolectar información de las variables, para así describir lo que se investiga. Y además se va utilizar un cuestionario que nos permitirá cuantificar la relevancia de los factores que afectan a los trabajadores dentro de la empresa. El objetivo principal de la investigación consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

5.4. Población y muestra

Según Tamayo (2012) señala que “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación”(p.46). Es decir es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes.

En esta investigación se utilizara una población de 100 obreros perteneciente al área de producción de Madera de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A en los cuales se les realizara la escala de medición para conocer el grado de satisfacción laboral existen.

5.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizará un instrumento que es conocido como escala de medición de la satisfacción laboral “Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall de 1979” que servirá para conocer los factores que intervienen en los obreros al momento de realizar sus labores diarias. Este instrumento tiene como objetivo medir los factores de la satisfacción laboral, reflejando como se sienten los trabajadores acerca de su empleo. La escala abordar los factores intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo.

6. ANÁLISIS

Tabla 1: *Condiciones físicas del trabajo*

| | | Las condiciones físicas del trabajo | | | |
|--------|--------------------------------|-------------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Estoy algo insatisfecho | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Indiferente | 4 | 4,0 | 4,0 | 6,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 44 | 44,0 | 44,0 | 50,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 28 | 28,0 | 28,0 | 78,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 22 | 22,0 | 22,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

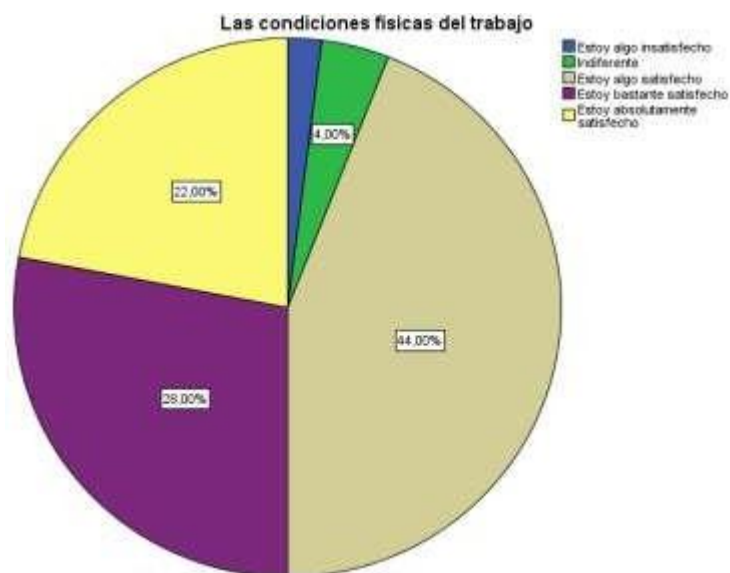


Figura 4: *Condiciones físicas del trabajo*

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. después de analizar los datos obtenidos mediante las encuestas se obtuvo como resultado que el 22% de los encuestados está absolutamente satisfecho con su trabajo, por otro lado, el mayor porcentaje de encuestados representado por 44% de los obreros manifiesta que no se encuentran satisfechos con las condiciones físicas del trabajo que existe en la empresa.

Tabla 2: La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo**La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Indiferente | 6 | 6,0 | 6,0 | 6,0 |
| Estoy algo satisfecho | 40 | 40,0 | 40,0 | 46,0 |
| Estoy bastante satisfecho | 37 | 37,0 | 37,0 | 83,0 |
| Estoy absolutamente satisfecho | 17 | 17,0 | 17,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

**Figura 5:** La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo

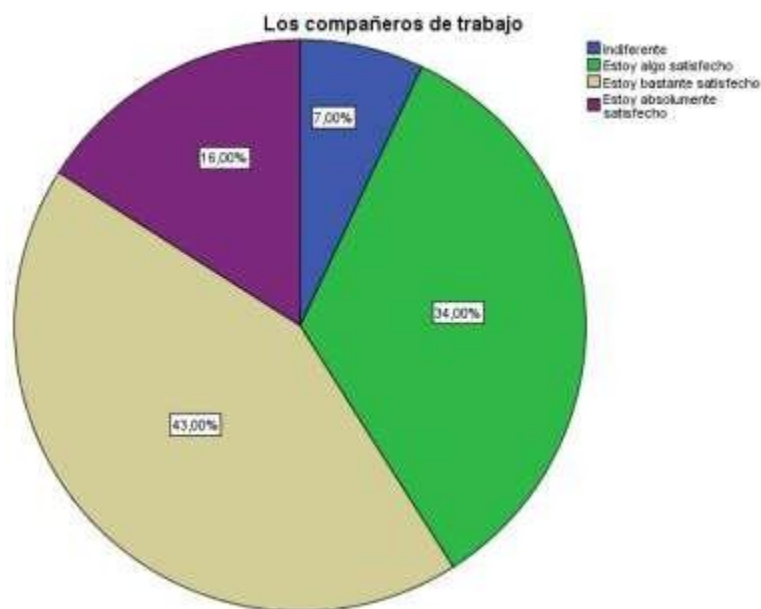
Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

En el gráfico podemos observar que los obreros no se encuentran muy satisfechos con la elección que les dan para elegir su método de trabajo ya que un 40% de ellos respondieron que están algo satisfecho, en cambio, hay otros obreros que si sienten muy satisfechos con su empleo.

Tabla 3: *Los compañeros de trabajo***Los compañeros de trabajo**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 7 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 34 | 34,0 | 34,0 | 41,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 43 | 43,0 | 43,0 | 84,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 16 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

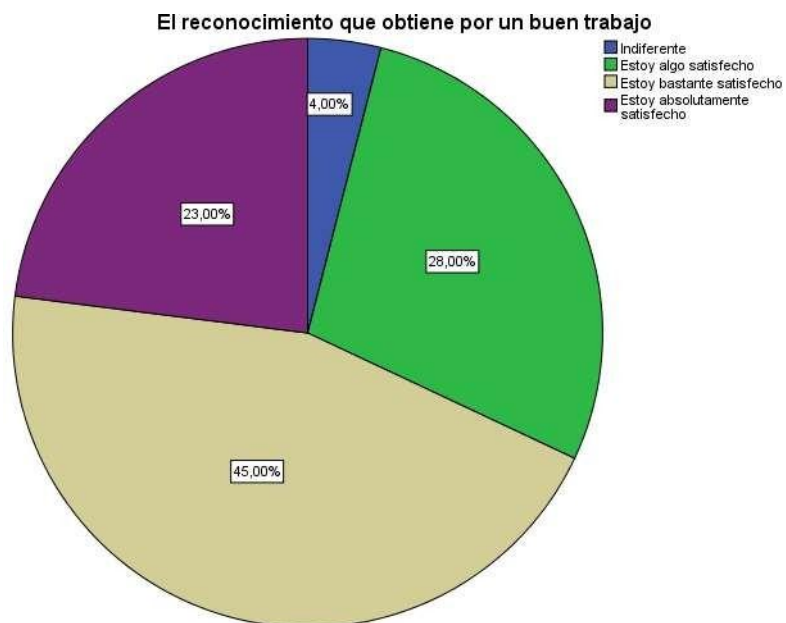
**Figura 6:** *Los compañeros de trabajo*

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En la escala realizada a los obreros se observa que el 43% de los obreros se encuentra bastante satisfecho con sus compañeros de área, para lo que se debe tomar acciones para mejorar estos resultados, debido a que esta puede ser una causa que limite el rendimiento laboral, por otro lado el 16% se encuentra absolutamente satisfecho con sus compañeros de trabajo y no necesitan un cambio de área porque existe compañerismo entre ellos.

Tabla 4: *El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo***El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Indiferente | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Estoy algo satisfecho | 28 | 28,0 | 28,0 | 32,0 |
| Estoy bastante satisfecho | 45 | 45,0 | 45,0 | 77,0 |
| Estoy absolutamente satisfecho | 23 | 23,0 | 23,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

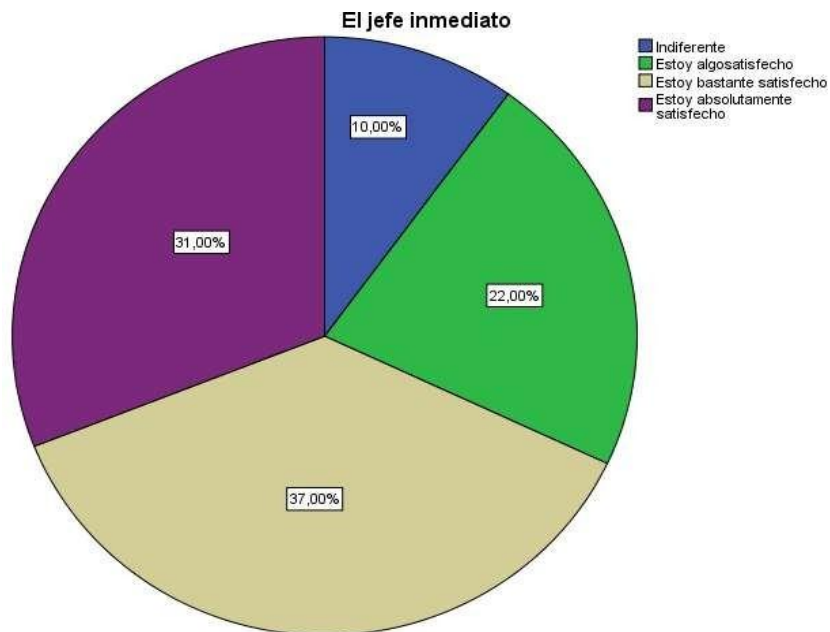
Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.***Figura 7:** *El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo***Fuente:** *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En la siguiente grafica se puede identificar que un 45% de los obreros de la empresa, se encuentran bastante satisfechos referente al reconocimiento que se les da por un buen trabajo que realizan diariamente en sus respectivas áreas, mientras que el 4% se manifiestan indiferentes con los incentivos que les brinda la empresa por su labor diaria que realizan.

Tabla 5: *El jefe inmediato*

| | | El jefe inmediato | | | |
|--------|--------------------------------|-------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | Indiferente | 10 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 22 | 22,0 | 22,0 | 32,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 37 | 37,0 | 37,0 | 69,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 31 | 31,0 | 31,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

**Figura 8:** *El jefe inmediato*

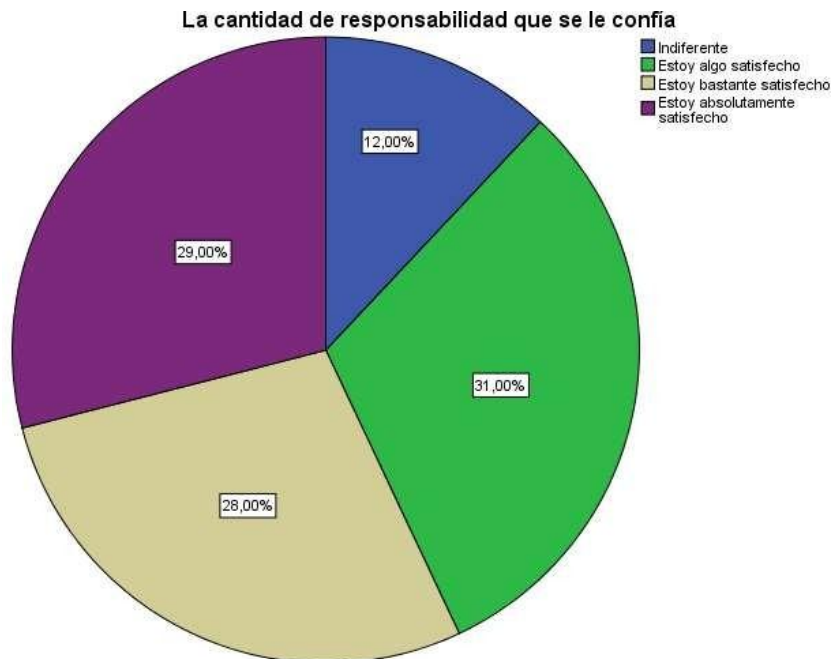
Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En cuanto al jefe inmediato se puede observar que el 37% de los obreros están bastante satisfechos con su jefe inmediato ya que este les brinda su ayuda de una manera adecuada y es bastante equitativo con cada uno de ellos para el mejor desempeño laboral, por otro lado el 10% se encuentran indiferentes respecto a su líder ya que de vez en cuando se sienten excluidos del equipo de trabajo.

Tabla 6: La cantidad de responsabilidad que se le confía

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 12 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 31 | 31,0 | 31,0 | 43,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 28 | 28,0 | 28,0 | 71,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 29 | 29,0 | 29,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

**Figura 9:** La cantidad de responsabilidad que le confía

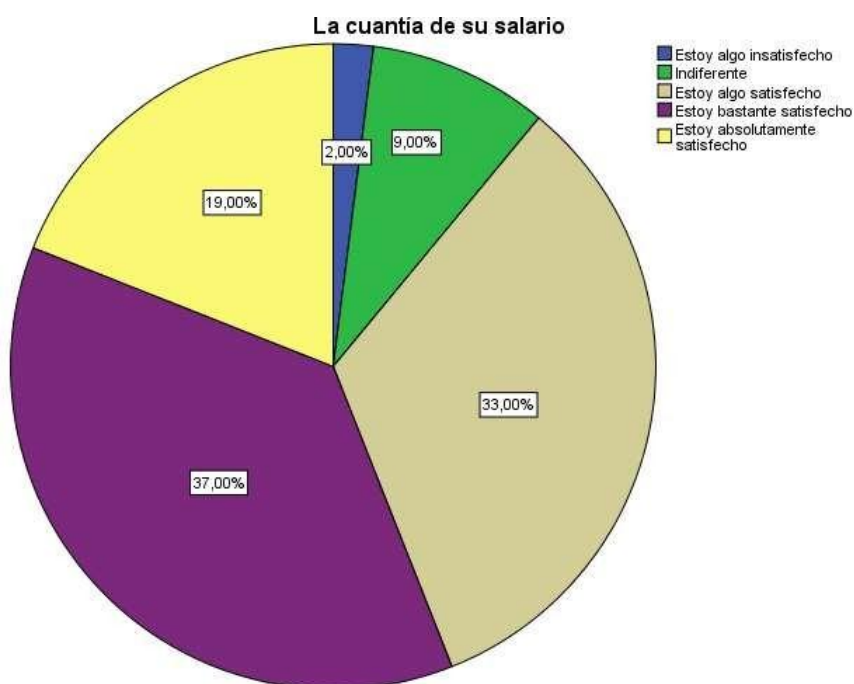
Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

En el siguiente gráfico se puede observar que el 31% de los obreros se encuentran algo satisfechos con las diferentes responsabilidades que se les otorga en su área laboral a cada uno de ellos, por otro lado el que no existe mucha diferencia en sus respuestas esto quiere decir que no se sienten muy involucrados con la confianza que se les confía a cada uno de los obreros.

Tabla 7: *La cuantía del salario*

| | | La cuantía de su salario | | | |
|--------|--------------------------------|---------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Estoy algo insatisfecho | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Indiferente | 9 | 9,0 | 9,0 | 11,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 33 | 33,0 | 33,0 | 44,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 37 | 37,0 | 37,0 | 81,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 19 | 19,0 | 19,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

**Figura 10:** *La cuantía de su salario*

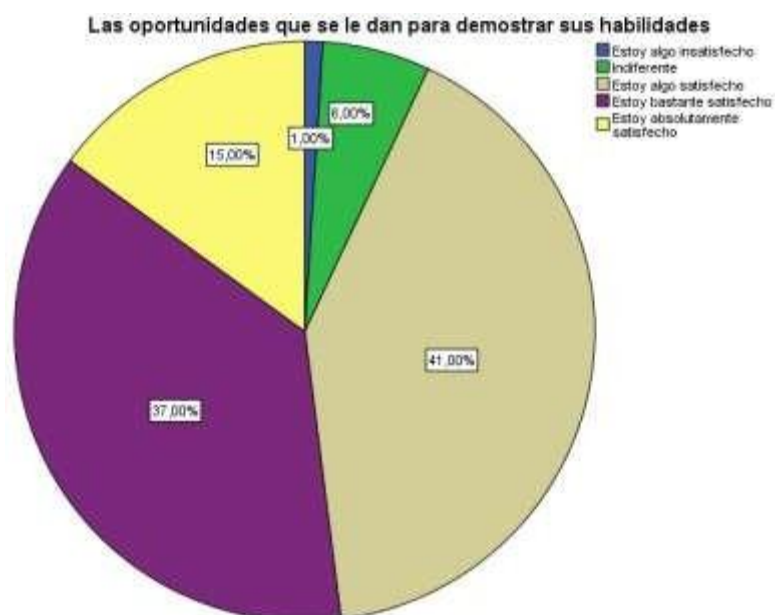
Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En la siguiente grafica se observa que el 37% de los obreros se encuentran bastante satisfecho respecto a sus remuneraciones ya que la empresa les brinda un salario conforme a su desempeño laboral y a las horas de trabajo que realizan.

Tabla 8: Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades**Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Estoy algo insatisfecho | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | Indiferente | 6 | 6,0 | 6,0 | 7,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 41 | 41,0 | 41,0 | 48,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 37 | 37,0 | 37,0 | 85,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 15 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

**Figura 11:** Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades

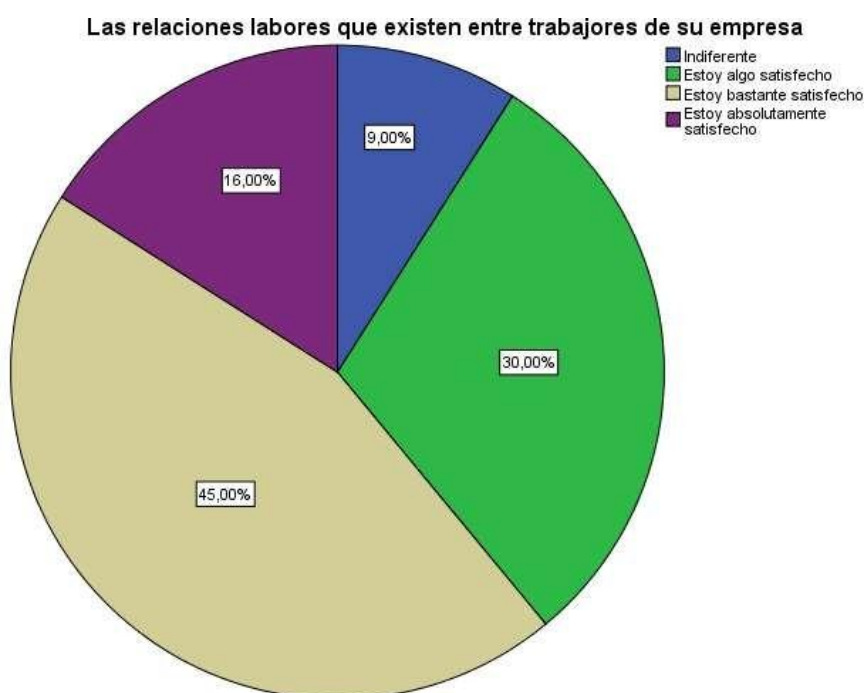
Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

En el siguiente gráfico se observa que el 41% de los obreros se sienten algo satisfechos con las diferentes oportunidades que les dan para poder demostrar sus distintas habilidades y destrezas que tienen cada uno de ellos, por otro lado el 15% se encuentran absolutamente conforme con su área de trabajo ya que se pueden desempeñar de mejor manera y les ayuda en su crecimiento laboral.

Tabla 9: Las relaciones laborales que existen entre trabajadores de su empresa**Las relaciones labores que existen entre trabajadores de su empresa**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 9 | 9,0 | 9,0 | 9,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 30 | 30,0 | 30,0 | 39,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 45 | 45,0 | 45,0 | 84,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 16 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

**Figura 12:** Las relaciones laborales que existen entre trabajadores de su empresa

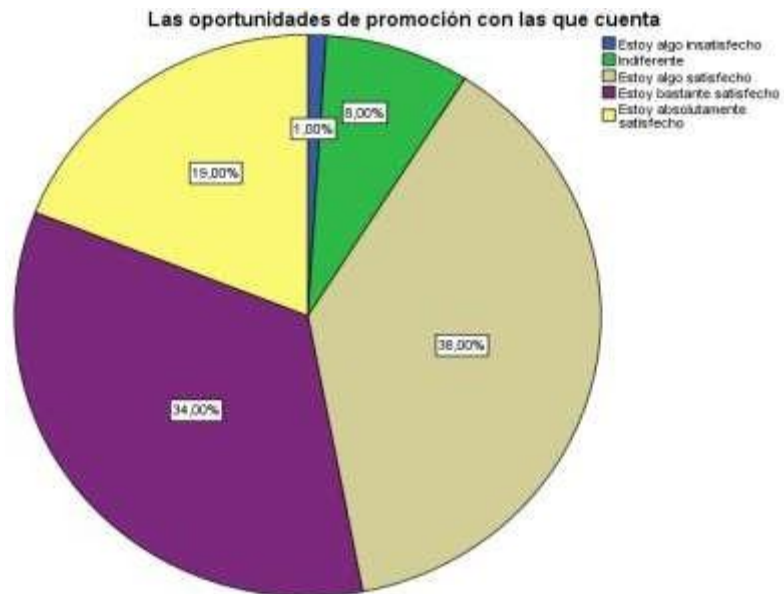
Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

Según el gráfico el 45% de los obreros se encuentran bastante satisfechos con la relación que mantiene dentro de la empresa ya que existe mucho respeto al momento de dirigirse uno al otro y por ello genera un ambiente laboral agradable, por otro lado el 30% se siente algo satisfecho con la comunicación laboral que existe en la empresa.

Tabla 10: Las oportunidades de promoción con las que cuenta**Las oportunidades de promoción con las que cuenta**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Estoy algo insatisfecho | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | Indiferente | 8 | 8,0 | 8,0 | 9,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 38 | 38,0 | 38,0 | 47,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 34 | 34,0 | 34,0 | 81,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 19 | 19,0 | 19,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

**Figura 13:** Las oportunidades de promoción con las que cuenta

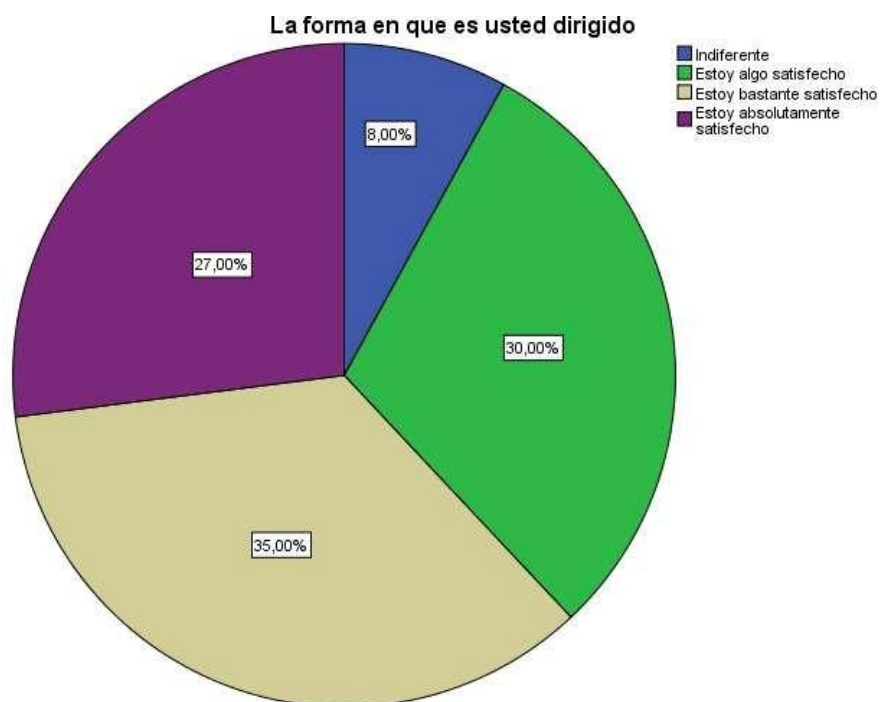
Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

En el gráfico se manifiesta con el 38% en donde se presenta que se encuentran algo satisfechos con la promoción que les brinda la empresa para demostrar sus diferentes habilidades, por otro lado el 34% está bastante satisfecho con las oportunidades que les brinda para exponer sus talentos desarrollando las capacidades del obrero proporciona beneficios y cualidades que incrementan al desempeño laboral.

Tabla 11: *La forma en que es usted dirigido*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 8 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 30 | 30,0 | 30,0 | 38,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 35 | 35,0 | 35,0 | 73,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 27 | 27,0 | 27,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

**Figura 14:** *La forma en que es usted dirigido*

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

Los obreros se encuentran bastante satisfechos con el 35% respecto a la forma que se dirigen a ellos ya sea entre compañeros o directivos porque existe amabilidad, respeto y confianza generando un vínculo social agradable entre ellos, por otro lado el 30% asegura que están algo satisfechos con la forma en que se los administra a cada uno de ellos.

Tabla 12: La atención que se prestan a sus sugerencias**La atención que se presta a sus sugerencias**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 4 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 30 | 30,0 | 30,0 | 34,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 48 | 48,0 | 48,0 | 82,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 18 | 18,0 | 18,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

**Figura 15:** La atención que se presta a sus sugerencias

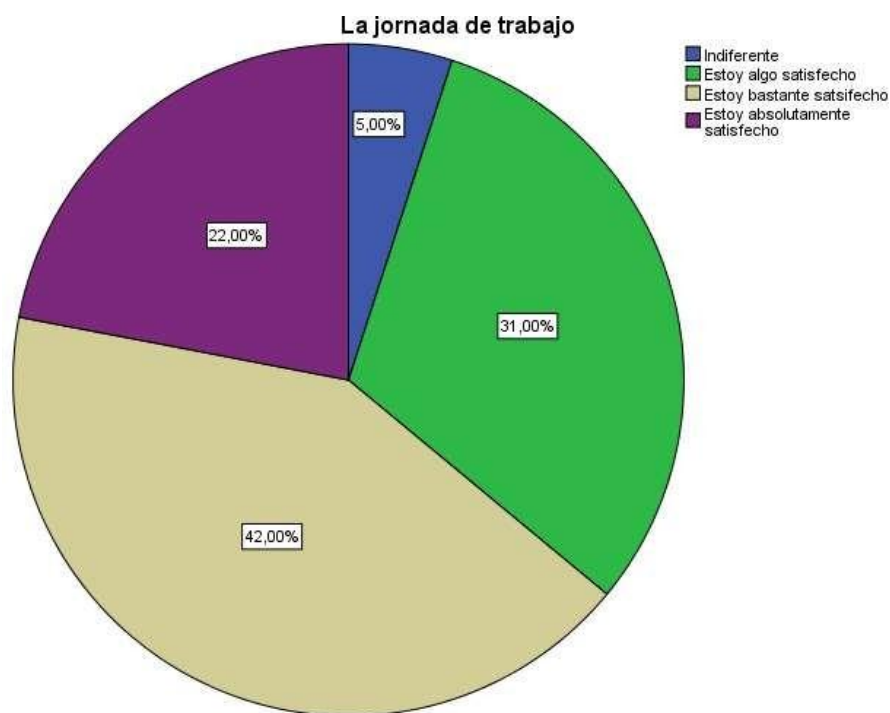
Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

En el siguiente gráfico los obreros se sienten bastante satisfechos con el 48% ya que se les brinda la atención adecuada a las sugerencias proporcionadas por cada uno de ellos, ya que tanto directivos como los compañeros lo toman de una forma adecuada pensando en el crecimiento laboral.

Tabla 13: *La jornada de trabajo*

| | | La jornada de trabajo | | | |
|--------|--------------------------------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Indiferente | 5 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 31 | 31,0 | 31,0 | 36,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 42 | 42,0 | 42,0 | 78,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 22 | 22,0 | 22,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

**Figura 16:** *La jornada de trabajo*

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En el siguiente gráfico se puede observar que los obreros se encuentran bastante satisfechos con el 42% referente a su horario de trabajo ya que cumplen con las horas establecidas, por otro lado el 31% se encuentra algo satisfecho con su jornada laboral ya que no se les reconoce las horas extras de su trabajo.

Tabla 14: *La variedad del trabajo*

| | | La variedad del trabajo | | | |
|--------|--------------------------------|-------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Indiferente | 3 | 3,0 | 3,0 | 3,0 |
| | Estoy algo satisfecho | 29 | 29,0 | 29,0 | 32,0 |
| | Estoy bastante satisfecho | 43 | 43,0 | 43,0 | 75,0 |
| | Estoy absolutamente satisfecho | 25 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

**Figura 17:** *La variedad de trabajo*

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En su mayoría, los obreros se sienten bastante satisfechos y se evidencian con un alto porcentaje correspondiente al 43%, pese a ello su respuesta no es absoluta y se deben tomar correcciones en las distintas actividades que se realizan en la empresa.

Tabla 15: *La seguridad en el trabajo***La seguridad en el trabajo**

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Indiferente | 2 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Estoy algo satisfecho | 24 | 24,0 | 24,0 | 26,0 |
| Estoy bastante satisfecho | 38 | 38,0 | 38,0 | 64,0 |
| Estoy absolutamente satisfecho | 36 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

**Figura 18:** *La seguridad en el trabajo*

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

Los obreros se sienten bastante satisfechos con el 38% respecto a la seguridad que se les brinda durante sus horas de trabajo, por otro lado 36% está absolutamente satisfecho con la protección que les da la empresa y no corren ningún riesgo.

6.2. Análisis general

En la escala realizada se obtuvo datos estadísticos que arrojaron resultados que indicaron que los obreros se encuentran algo satisfechos respecto a su trabajo; los factores intrínsecos determinaron que una parte de ellos no están de acuerdo como se les motiva según al desempeño que realizan, por otro lado los factores extrínsecos muestran que no se acoplan a su ambiente laboral ya que existen molestias en el área en donde se encuentran, dando como resultado que la satisfacción de cada obrero debe ser bastante satisfactoria y logren una excelencia mayoritaria.

6.2.1. Resultados de factores extrínsecos

Cuando se habla de factores extrínsecos se hace referencia a causas externas de cada obrero, es decir, en una empresa es de vital importancia conocer los elementos que intervienen para un mejor desarrollo ya sea el personal, clima laboral, entre otros, por ende, este factor es el camino a seguir para satisfacer una necesidad no satisfecha, planteándose un objetivo que satisfaga. En la siguiente tabla se puede diferenciar todas las preguntas que pertenecen a los factores extrínsecos, a continuación se describirán cada uno de ellos:

Tabla 16: Resultados de los factores extrínsecos

| Escala | Preguntas | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P3 | P5 | P7 | P9 | P11 | P13 | P15 |
| Estoy algo insatisfecho | 2 | | | 2 | | | | |
| Indiferente | 4 | 4 | 10 | 9 | 9 | 8 | 5 | 2 |
| Estoy algo satisfecho | 44 | 28 | 22 | 33 | 30 | 30 | 31 | 24 |
| Estoy bastante satisfecho | 28 | 45 | 37 | 37 | 45 | 35 | 42 | 38 |
| Estoy absolutamente satisfecho | 22 | 23 | 31 | 19 | 16 | 27 | 22 | 36 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

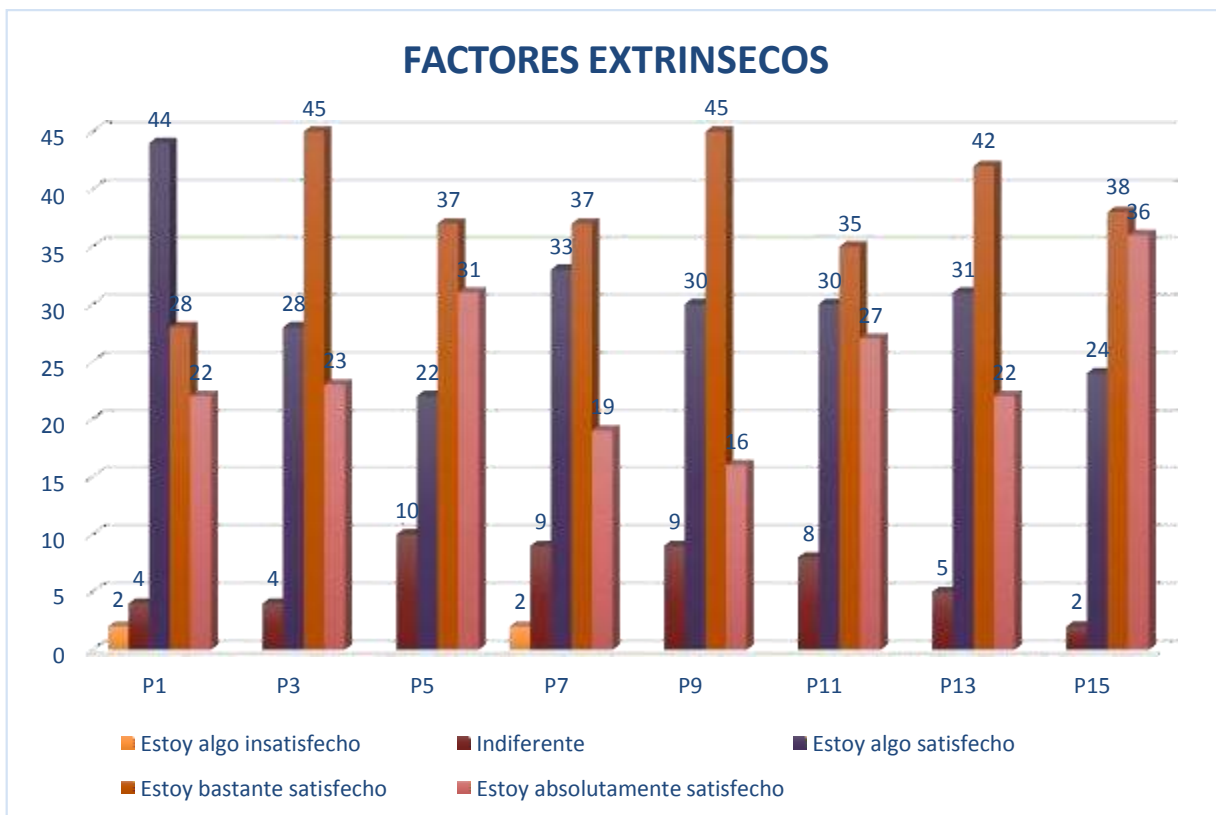


Figura 19: Datos estadísticos de los factores *extrínsecos*

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En cuanto a factores extrínsecos en su mayoría los obreros califican como algo satisfecho a las condiciones físicas en las que desempeñan su trabajo diario, es importante el lugar de trabajo y su ambiente porque influye en la eficiencia de los obreros al desarrollar sus actividades, es decir la ventilación, iluminación, ruidos, entre otros. En base a la observación directa que se tuvo mientras se realizó el proyecto, se manifiesta las posibles causas para las respuestas obtenidas:

Cuadro 2: *Condiciones físicas de trabajo*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|--------------------------------|---|---|
| Condiciones física del trabajo | El área de trabajo se encuentra alejada de la planta administrativa | Crear una oficina o bodega de implementos de campo en el área de trabajo. |

| | | |
|--|---|---|
| | | Designar a una persona que se encargue de los implementos |
| | Pérdida de tiempo (aproximados 25 min.) en ir y venir para traer herramientas y/o implementos | Colocar comunicación directa entre el área de producción “los pinos” y la planta. |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

Los obreros se encuentran bastante satisfechos con los compañeros de trabajo, es importante que se dedique un tiempo para conocer a las personas que trabajen a su alrededor, así se podrá encontrar algún interés en común, entablando conversaciones e incluso una buena relación, llegando a lograr que exista compañerismo mutuamente y convirtiendo su ambiente laboral más agradable, mediante la investigación realizada se manifestara las posibles causas:

Cuadro 3: *Los compañeros de trabajo*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|---------------------------|--|--|
| Los compañeros de trabajo | Malos entendidos (chismes y envidia) entre ellos. La falta de comunicación entre ellos. | Realizar eventos deportivos o actividades recreacional para la integración de los obreros. Crear grupos en redes sociales. Crear áreas deportivas como por ejemplo: canchas de futbol, básquet, vóley, entre otros. Implementar juegos mecánicos. |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En la Pregunta cinco en su mayoría los obreros califican como bastante satisfechos con la labor que realiza su líder, es necesario que un buen jefe muestre absoluta integración en el equipo de trabajo, que sepa motivar a sus empleados, manifestando empatía con todos ellos, siendo conciliador cuando sea preciso y delegar de la mejor manera con todas aquellas actividades logra que los obreros mantengan una confianza con él. En relación a lo que se observa, se manifiesta las posibles causas:

Cuadro 4: *El jefe inmediato*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|----------------------|--|---|
| El jefe inmediato | No saber dar ordenes Preferencia con algunos obreros No saber escuchar | Almorzar con los obreros Escucha activa Participar de los eventos con los obreros Ser empático |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En los factores intrínsecos los obreros se encuentran bastante satisfechos con la cuantía de su salario que se les otorga por el desempeño de sus labores diarias en las diferentes actividades dentro de la empresa, es decir la existencia de una remuneración ayuda a garantizar que todos se beneficien cada uno de ellos recibiendo un salario como dicta la ley sin ningún tipo de rebaja. En relación a lo que se observó se manifestara las posibles causas:

Cuadro 5: *La cuantía de su salario*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|--------------------------|---|---|
| La cuantía de su salario | Retrasos en los pagos de algunos días Reciben su sueldo en cheques | Cumplir con el pago inmediato en la fecha establecida por la empresa sin demoras. |

| | | |
|--|--|--|
| | | Crear una cuenta de banco donde se pueda depositar su sueldo |
|--|--|--|

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

Una de las preguntas en los factores extrínsecos es que si existe una buena relación laboral entre trabajadores, los obreros se encuentran bastante satisfechos con ello, ya que la empresa cuenta con un ambiente laboral optimo lleno de unión y cumple con todo los parámetros que establece la organización generando relaciones laborales entre todos ellos con el fin de que sea beneficiada de la mejor manera para su bien común. En relación a lo que se observó se manifiesta las posibles causas:

Cuadro 6: *Las relaciones laborales que existen entre trabajadores de su empresa*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|---|---|---|
| Las relaciones laborales que existen entre trabajadores de su empresa | Mala comunicación Obreros excluidos Generar chismes | Organizar charlas motivacionales Celebrar sus cumpleaños ya sea regalando cenas en un restaurante para que pueda ir con su familia, ubicando en una cartelera su foto con algún deseo, cantado con todos los compañeros. Organizando actividades de integración |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

Los obreros se sienten bastante satisfechos con la forma en que es dirigido, es decir se comunica de la manera correcta y respetuosa con ellos tratando a todos sin distinción alguna, es importante involucrar a los obreros para que se sientan valorados eso producirá un impacto positivo inmediato

haciendo que se esfuerce por hacer las cosas de manera eficiente, en base a la investigación que se obtuvo mientras se realizaba el proyecto se manifiesta las posibles causas:

Cuadro 7: *La forma en que usted es dirigido*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|-----------------------------------|---|--|
| La forma en que usted es dirigido | Al momento de dar una orden lo hagan de una mala manera No saber pedir las cosas Malos entendidos entre ellos Faltar el respeto No saber escuchar | Expresar los acontecimientos de la mejor manera Escuchar antes de realizar algún comentario Compartir en los eventos con ellos No actuar cuando se encuentre de mal humor |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En los factores extrínsecos una de las preguntas es la jornada laboral los obreros se encuentran bastante satisfechos con su horario de trabajo debido a que cumple con las horas laborales regidas por la ley, es decir establece la hora y horas de entrada y/o salida cumpliendo correctamente su jornada de trabajo esa debe ser una de las normas más importantes dentro de la empresa, porque así define la puntualidad de cada obrero, mediante la investigación que se obtuvo mientras se realizaba el proyecto se manifiesta las posibles causas:

Cuadro 8: *La jornada laboral*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|----------------------|--|---|
| La jornada laboral | Registro de llegada y salida de los obreros Impuntualidad | Crear un registro de los obreros de su llegada y salida |

| | | |
|--|--|--|
| | | Ubicar la foto del obrero que todo el mes llego a tiempo a su trabajo Felicitar verbalmente a los obreros por llegar a tiempo Poner Ubicar un sistema de entrada y salida |
|--|--|--|

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

Los obreros se encuentran bastante satisfechos con la seguridad que la empresa les brindan a cada uno de ellos, en el cual se sientan protegidos para su estabilidad en la empresa y puedan desempeñarse de mejor manera en sus labores diarias, mediante la investigación que se obtuvo mientras se realizaba el proyecto se manifiesta las posibles causas:

Cuadro 9: *La seguridad laboral*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|----------------------|--|--|
| La seguridad laboral | No cuentan con todos los materiales de trabajo necesarios para realizar su trabajo | Darles fajas para sus columnas Entregar todos los materiales en un buen estado Cada cierto tiempo renovar los materiales de trabajo Dar charlas respecto a la seguridad laboral |

| | | |
|--|--|--|
| | | Reconocer al obrero que cuide sus materiales de trabajo y los lleve de la mejor manera |
|--|--|--|

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

6.2.2. Factores intrínsecos

Los factores intrínsecos son todos aquellos que nacen de las propias personas, conduciéndolas a realizar su trabajo. En la siguiente tabla se describen las preguntas que pertenecen a los factores intrínsecos:

Tabla 17: *Resultados de los factores intrínsecos*

| Escala | Preguntas | | | | | | |
|--------------------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | P2 | P4 | P6 | P8 | P10 | P12 | P14 |
| Estoy algo insatisfecho | | | | 1 | 1 | | |
| Indiferente | 6 | 7 | 12 | 6 | 8 | 4 | 3 |
| Estoy algo satisfecho | 40 | 34 | 31 | 41 | 38 | 30 | 29 |
| Estoy bastante satisfecho | 37 | 43 | 28 | 37 | 34 | 48 | 43 |
| Estoy absolutamente satisfecho | 17 | 16 | 29 | 15 | 19 | 18 | 25 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

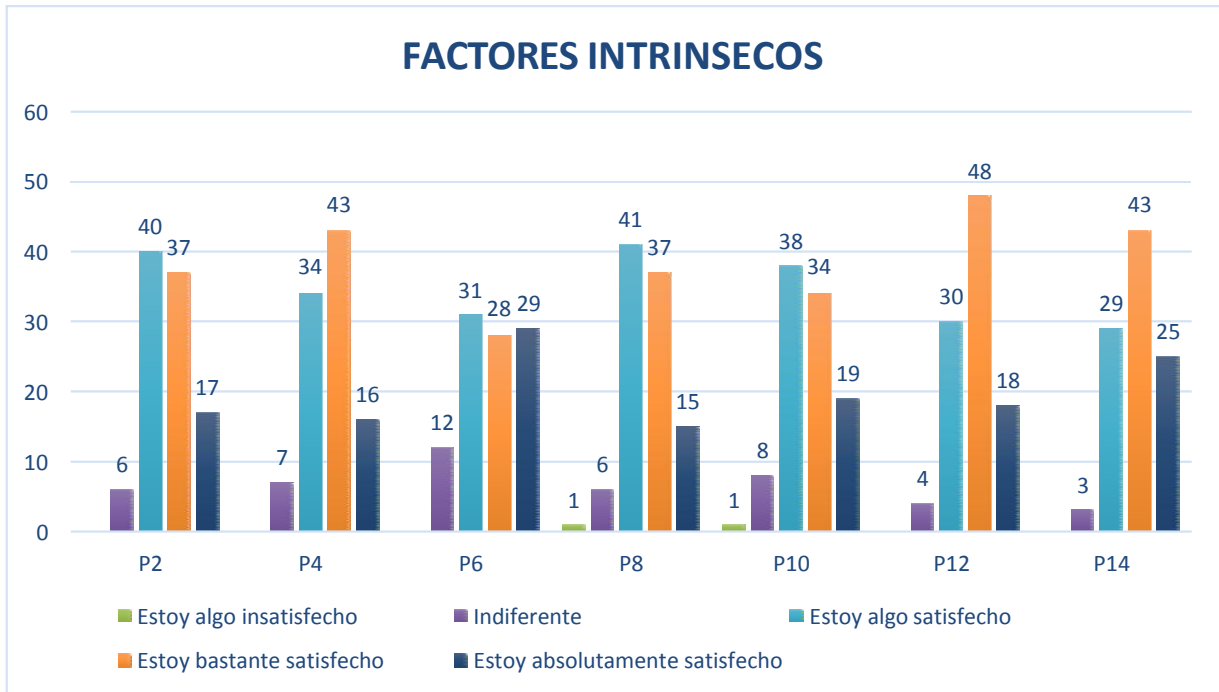


Figura 20: Datos estadísticos de los factores intrínsecos

Fuente: Aglomerados Cotopaxi S.A.

En los factores intrínsecos en su mayoría los obreros consideran como algo satisfecho a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo, es decir, es el poder que se le da al trabajador de escoger el método de producción que considere oportuno empleando el tiempo y el sitio de trabajo que estime conveniente asociándose con quien crea conveniente. En base a la observación directa que se tuvo mientras se realizó el proyecto, se manifiesta las posibles causas para las respuestas obtenidas:

Cuadro 10: La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|--|---|---|
| La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo | Un bajo rendimiento en su área de trabajo | Ubicarlo al obrero en la función que mejor se desempeñe así mejorar su rendimiento laboral. |

| | | |
|--|--|---|
| | | Talleres de diferentes métodos para elegir su técnica de trabajo |
| | Con el tiempo se cansaría de su trabajo llegando a renunciar | Dándole la oportunidad de que pueda escoger su método de trabajo y de esta manera logrando mayor desempeño. |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En el reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo los obreros se sienten bastante satisfechos ya que, se posiciona como uno de los elementos claves en el trabajo generalmente es la conoce como una recompensa que se utiliza para motivar a las personas y generar un buen desempeño, uno de ellos viene hacer el dinero que sin duda es la gratificación más importante en el esfuerzo del compromiso del obrero, por otro lado hay otro tipo de recompensa que viene hacer la no económica esto quiere decir cuando al obrero se lo felicita de una manera verbal, afectuoso y cordial (estrechón de manos, abrazo, palabras de motivación). En base a la observación directa que se tuvo mientras se realizó el proyecto, se manifiesta las posibles causas para las respuestas obtenidas:

Cuadro 11: *El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|--|---|--|
| El reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo | Hay una diferencia de compensaciones entre empleados nuevos y antiguos. | Que exista igualdad a pesar de los años de servicio de cada obrero. Crear una cartelera donde se pueda ubicar el nombre de la persona que mejor ha desempeñado su trabajo |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Regalar cenas cada año al empleado más eficiente</p> <p>Mandar a cursos reconocidos a los obreros que mejor trabajen</p> |
|--|--|---|

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

Otra de las preguntas realizadas fue la cantidad de responsabilidad que se le confía, es decir, si el jefe confía en el obrero de realizar una actividad importante él se esforzara por hacerlo de una mejor manera posible, fomentando la confianza entre ellos cumpliendo todas las expectativas necesarias, es de vital importancia que el obrero se sienta incluido en las diferentes actividades que se realicen para que se sienta parte de la empresa. En base a la observación directa que se tuvo mientras se realizó el proyecto, se manifiesta las posibles causas para las respuestas obtenidas:

Cuadro 12: *La cantidad de responsabilidad que se le confía*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|---|---|--|
| La cantidad de responsabilidad que se le confía | No llegar a cumplir a cabalidad con el trabajo propuesto. | Ser responsables con sus tareas que se le asigne para cumplir con las actividades planteadas. |
| | Incumplir con sus tareas | <p>Administrar de mejor manera a sus obreros para que cumplan con sus funciones diarias.</p> <p>Llevar un control de cada obrero con sus actividades a</p> |

| | | |
|--|--|----------------------------------|
| | | cumplir en sus horas laborables. |
|--|--|----------------------------------|

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En los factores intrínsecos los obreros se sienten algo satisfechos con las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades, es decir, es el proceso a través del cual los obreros obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo. Las habilidades son esenciales para hacer una contribución esencial a la empresa generando productividad en ella. En base a la observación directa que se tuvo mientras se realizó el proyecto, se manifiesta las posibles causas para las respuestas obtenidas:

Cuadro 13: *Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|--|--|--|
| Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades | No existen programas donde incentiven a los obreros a demostrar sus habilidades laborales. | Crear programas que incentiven a los obreros a demostrar sus destrezas en su área de trabajo |
| | La falta de crecimiento laboral | Incluir un plan de trabajo donde este guido al crecimiento laboral del obrero |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En una de las preguntas propuestas nos presenta las oportunidades de promoción con las que cuenta, los obrero se encuentran algo satisfechos, ya que, los directivos deben considerar a los obreros como el recurso más valioso de la empresa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades a esto se le conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al obrero para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización.

Cuadro 14: *Las oportunidades de promoción con las que cuenta*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|---|---------------------------------------|---|
| Las oportunidades de promoción con las que cuenta | Falta de capacitaciones a los obreros | Realizar capacitaciones continuas para un buen desarrollo laboral. Regalar cursos de formación |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

En los factores intrínsecos los obreros manifestaron que se encuentran bastante satisfechos con la atención que se presta a sus sugerencias, ya que son escuchados al momento de realizar alguna recomendación respecto a su trabajo y esto permite elevar el nivel de confianza entre ellos, es muy importante que un obrera pueda decir lo que le afecta o molesta de su trabajo para que así los directivos puedan tomar decisiones con alguna solución. Mediante lo observado se especificara las posibles causas que provoquen este malestar:

Cuadro 15: *La atención que se presta a sus sugerencias*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|---|--|--|
| La atención que se presta a sus sugerencias | El obrero no puede decir con palabras lo que le causa molestias. | Crear un buzón de sugerencias donde el obrero pueda dejar en una hoja lo que le está afectando al momento de realizar sus labores. Realizar encuestas para que puedan sugerir algunos cambios |

| | | |
|--|--|---|
| | | Organizar reuniones donde los obreros puedan expresar sus molestias |
|--|--|---|

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

Los obreros se sienten bastante satisfecho con respecto a la variedad de trabajo, ya que las empresas que cuentan con trabajos diversos tienen la ventaja de retener el talento humano, debido a que los obreros se encuentran desarrollando diferentes actividades y no se convierte en algo rutinario, comprometiendo a los obreros a brindar su mejor potencial y dar lo mejor de sí cumpliendo con los objetivos planteados.

Cuadro 16: *La variedad de trabajo*

| Factores intrínsecos | Problema | Soluciones |
|------------------------|---|--|
| La variedad de trabajo | Un obrero no se sienta a gusto con la tarea propuesta | Preguntar al obrero si está de acuerdo con lo propuesto o hay alguna sugerencia. |

Fuente: *Aglomerados Cotopaxi S.A.*

7. IMPACTO

El presente proyecto tiene un impacto social debido a que la empresa no mostraba interés en conocer el nivel de satisfacción laboral de sus obreros. El impacto de este proyecto es positivo debido a que se evaluó el grado de satisfacción laboral de cada uno de los obreros siendo posible proponerle al área administrativa que realicen diferentes actividades como: capacitaciones periódicas, realizar un plan de trabajo, crear programas de motivación, colocar la foto del empleado del mes al igual que realizar charlas continuas, brindarles de seguridad necesario para realizar trabajo, entre otras. Para así mejorar la productividad de los obreros siendo beneficioso para la empresa y para ellos mismos.

8. CONCLUSIONES

- Se determinó que los factores tanto intrínsecos e extrínsecos influyen en la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. ya que es importante evaluar las satisfacción laboral de los obreros siendo fundamental que se sientan a gusto con su trabajo para que su eficiencia este al 100%.
- La mayor proporción de encuestados corresponde a hombres, superando el género masculino.
- Según la escala respecto a los jefes inmediatos los obreros se sienten bastante satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y les brinda una atención adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, siendo un beneficio para todos los obreros.
- Se concluye que los empleados de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A. tiene su satisfacción laboral media alta pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía entre ellos.
- Se concluye que tanto los factores intrínsecos como los extrínsecos son muy importantes al momento de motivar a un empleado ya que los dos afectan de cierta forma en cada uno de ellos, así que mientras un obrero se sienta más motivado su productividad se elevara.

9. RECOMENDACIONES

- Debido a los resultados que presentó sobre la escala realizada sobre la satisfacción laboral, tomando en consideración los factores intrínsecos y extrínsecos, en la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A., es importante que la empresa pueda mejorar las motivaciones tanto externamente como internamente del área de producción, a través de la creación e implementación de políticas de higiene y la creación de actividades periódicas para el reconocimiento al desempeño.
- Efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades que la empresa debe tomar muy en cuenta para encontrar técnicas y soluciones para el mejoramiento.
- para elevar la satisfacción laboral de todo el personal, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada obrero por medio de charlas o capacitaciones y utilizar el reforzamiento positivo.
- Que el jefe inmediato evalúe periódicamente el desempeño laboral y lleven a cabo una adecuada retroalimentación para mejorar el cumplimiento de las metas.
- Establecer estrategias de comunicación asertiva impartiendo los talleres o capacitaciones respecto a la comunicación.
- Para futuras investigaciones acerca del tema de satisfacción laboral, respecto al factor de motivación en el trabajo, es importante tomar en consideración estudios mediante evaluaciones de resultados en la realización de las actividades, como forma alternativa de investigación, para poder obtener una información más fidedigna a la realidad laboral.

10. REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación en Caracas* Recuperado de: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Boluarte, A., & Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21 (2), 235-243. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/686/68643124006/?fbclid=IwAR2ywps8vlw%20H32OKr>
- Cerillo, M. (2012). *Factores Intrínsecos y Extrínsecos*. Península Ibérica: ecosistemas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación en México* Recuperado de: https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Herzberg, F. (1967). *The motivation to work*. New York, Estados Unidos de América: Wiley.
- Herzberg, F. (1959). *TEORÍA DE LOS DOS FACTORES*. Estados Unidos.
- Mejía, J. C. (2006). *Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental*. Argentina: redalyc.
- Muñoz, J. (2008). *Satisfacción laboral en los empleados*. Chicago: social work.
- Páramo, D, Flores, C, & Díaz, L. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 173-176. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000300173&lng=es&nrm=iso&tlng=es&fbclid=IwAR0GilaBtmDIEn2xsujiO7Hit5z1IUe_MiDIFPmTN0YfQdhz_OMteAwOI2w
- Sánchez, M, Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Rae - Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537-547. Recuperado por: <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología y Diseños de la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.

Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional*. México: D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Robbins, S. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Robbins, S. (2004). **Comportamiento Organizacional**, Capítulo XI. Editorial Pearson Education. México.

Tamayo, G. L. (2004). *La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros*. Austria: Copyright.

Velaz, J. (1996). *Motivación extrínseca*. Madrid: Ediciones Díaz de Santo

11. ANEXOS

Escala de Job Satisfaction

Universidad Técnica de Cotopaxi
Facultad de Ciencias Administrativas
Secretariado Ejecutivo Gerencial
ESCALA DE JOB SATISFACTION

Objetivo:

El objetivo de esta investigación consiste en la medición de los factores tanto extrínsecos como intrínsecos que intervienen en la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro inferior, recuerde que solo se puede seleccionar una casilla.

Señale su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de su trabajo:

| Preguntas | Estoy absolutamente insatisfecho | Estoy bastante insatisfecho | Estoy algo insatisfecho | Indiferente | Estoy algo satisfecho | Estoy bastante satisfecho | Estoy absolutamente e satisfecho |
|--|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 1) Las condiciones físicas del trabajo. | | | | | | | |
| 2) La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo. | | | | | | | |
| 3) Los compañeros de trabajo. | | | | | | | |
| 4) El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo. | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 5) El jefe inmediato. | | | | | | | |
| 6) La cantidad de responsabilidad que se le confía. | | | | | | | |
| 7) La cuantía de su salario. | | | | | | | |
| 8) Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades | | | | | | | |
| 9) Las relaciones laborales que existen entre trabajadores de su empresa. | | | | | | | |
| 10) Las oportunidades de promoción con las que cuenta. | | | | | | | |
| 11) La forma en que es usted dirigido. | | | | | | | |
| 12) La atención que se presta a sus sugerencias. | | | | | | | |
| 13) La jornada de trabajo. | | | | | | | |
| 14) La variedad del trabajo. | | | | | | | |
| 15) La seguridad en el trabajo. | | | | | | | |

...Gracias por su colaboración...

Fotografía 1: Grupo Administrativo



El grupo administrativo quien controla la producción de cada uno de los obreros.

Fotografía 2: Ingreso a las instalaciones



Las instalaciones de Agglomerados Cotopaxi

Fotografía 4: Revisión de la escala



El grupo administrativo revisando la escala para la aplicación.

Fotografía 5: Validación de la Escala



Aceptación del proyecto por parte del grupo administrativo.

Fotografía 6: Explicaciones Generales



El grupo administrativo dando explicaciones para la aplicación de la escala

Fotografía 7: Obreros trabajando "Producción Pinos"



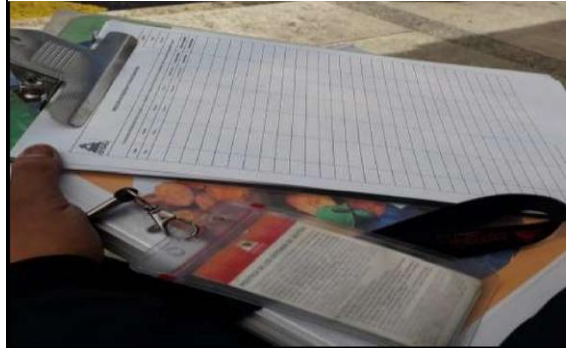
Los obreros en sus labores diarias.

Fotografía 8: Madera Cerrada



La maquinaria de Aglomerados Cotopaxi S.A.

Fotografía 9: Registro de ingreso



El registró para el ingreso a las instalaciones de la empresa.

Fotografía 10: Maquinaria



La maquinaria de Aglomerados Cotopaxi S.A.

Fotografía 11: Instalaciones de Aglomerados Cotopaxi S.A.

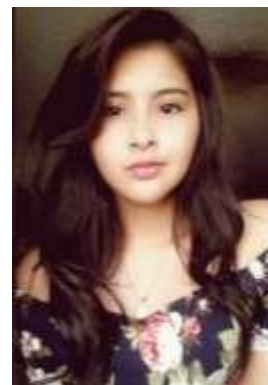


La entrada de la empresa

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

NOMBRES: VANESSA CAROLINA
APELLIDOS: AGUILAR BUSTILLOS
CEDULA DE IDENTIDAD: 095355581-0
FECHA DE NACIMIENTO: 01 DE ABRIL DE 1995
EDAD: 24 AÑOS
ESTADO CIVIL: SOLTERA
DIRECCIÓN: VIA LASSO- TANICUCHI
TELÉFONO: 0984567268
CORREO ELECTRONICO: negra199519@gmail.com



ESTUDIOS REALIZADOS

PRIMARIA:

ESCUELA PARTICULAR MIXTA " GARCIA MORENO "

SECUNDARIA:

COLEGIO FISCAL MIXTO " ISMAEL PEREZ PAZMIÑO "

TITULO: BACHILLER CIENCIAS GENERALES

TERCER NIVEL:

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

TÍTULO: LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

CURSOS REALIZADOS:

- FULL- TIME ENGLISH PROGRAM
- SEMINARIO "TALLER DE REDACCION COMERCIAL"
- SEMINARIO DE " SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL"
- SEMINARIO " ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL BANCO CENTRAL DE ECUADOR"
- SEMINARIO "PRIMERA CUMBRE INTERNACIONAL DE INNOVACIÓN. LIDERAZGO Y SERVICIO 2016"
- SEMINARIO "PROGRAMA DE EDUACACIÓN FINANCIERA"
- SEMINARIO "DISEÑO DE UN MODELO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y DE HABLA EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA"

REFERENCIAS PERSONALES:

NOMBRES Y APELLIDOS:

ING. CRISTOPHER PAÉZ

TELEFONO: 0993924965

NOMBRES Y APELLIDOS:

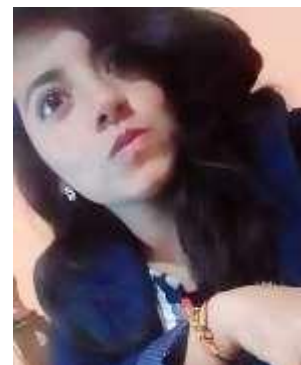
LIC. KAREN ACOSTA

TELEFONO: 0959786690

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

NOMBRES: KAREN LILIANA
APELLIDOS: ACOSTA VINUEZA
CEDULA DE IDENTIDAD: 172596105-4
FECHA DE NACIMIENTO: 19 DE FEBRERO DE 1996
EDAD: 23 AÑOS
ESTADO CIVIL: SOLTERA
DIRECCIÓN: SAN FELIPE - SECTOR UTC
TELÉFONO: 0959786690
CORREO ELECTRONICO: karen.acosta1054@utc.edu.ec



ESTUDIOS REALIZADOS

PRIMARIA:

UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL " MERCEDES CASTRO "

SECUNDARIA:

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR " MARIANA DE JESÚS "

UNIDAD EDUCATIVA " TABACUNDO "

TITULO: BACHILLER CIENCIAS GENERALES

TERCER NIVEL:

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

TÍTULO: LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

CURSOS REALIZADOS:

- FULL- TIME ENGLISH PROGRAM
- SEMINARIO “TALLER DE REDACCION COMERCIAL”
- SEMINARIO DE “ SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL”
- SEMINARIO “ ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL BANCO CENTRAL DE ECUADOR”
- SEMINARIO “PIRMEIRA CUMBRE INTERNACIONAL DE INNOVACIÓN. LIDERAZGO Y SERVICIO 2016”
- SEMINARIO “PROGRAMA DE EDAUCACIÓN FINANCIERA”
- SEMINARIO “DISEÑO DE UN MODELO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y DE HABLA EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA”

REFERENCIAS PERSONALES:

NOMBRES Y APELLIDOS:

SEÑOR. JORGE TIPANGUANO

TELEFONO: 0998799317

NOMBRES Y APELLIDOS:

LIC. VANESSA AGUILAR

TELEFONO: 0984567268



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: PALMA CORRALES

NOMBRES: ELIANA NATHALIE

CEDULA DE CIUDADANÍA:

050303235-1 NÚMERO DE CARGAS

FAMILIARES: 2

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: LATACUNGA, 27 DE OCTUBRE DE

1986 **DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** SAN FELIPE, SIMON RODRIGUEZ Y

URUGUAY S/N **TELÉFONO CONVENCIONAL:** 032252604 **TELÉFONO**

CELULAR: 0996645497

EMAIL INSTITUCIONAL: eliana.palma@utc.edu.ec

TIPO DE DISCAPACIDAD: ninguna

DE CARNET CONADIS:

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS



| NIVEL | TITULO OBTENIDO | FECHA DE REGISTRO | CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT |
|--|----------------------------|-------------------|--|
| TERCER | INGENIERA COMERCIAL | 25-02-2011 | 1004-11-1036058 |
| CUARTO | MAGISTER EN MERCADOTECNIA | 28-09-2015 | 1079-15-86068680 |
| CERTIFICACIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL | ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS | 02-05-2018 | SETEC-053-CCL-42950 |

HISTORIAL PROFESIONAL

FACULTADACADÉMICA EN LA QUE LABORA: CCAA

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:
ADMINISTRACIÓN, MARKETING, VENTAS

FECHA DE INGRESO A LA UTC: ABRIL 2011

