



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

**Análisis comparativo de la satisfacción laboral de los
trabajadores de una empresa comercial**

AUTORA:

Echeverría Tayupanda, Verónica Elizabeth

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTOR:

León Cercado, Jesenia Patricia

Guayaquil, Ecuador

28 de febrero del 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación: “**Análisis comparativo de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial**”, fue realizado en su totalidad por Echeverría Tayupanda, Verónica Elizabeth, como requerimiento para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social.

TUTOR (A)

f.

León Cercado, Jesenia Patricia, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f.

Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 28 días del mes de febrero del año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Echeverría Tayupanda, Verónica Elizabeth**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, “**Análisis comparativo de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial**”, previo a la obtención del título de **Licenciatura en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 28 días del mes de febrero del año 2020

LA AUTORA

f. _____

Echeverría Tayupanda, Verónica Elizabeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Echeverría Tayupanda, Verónica Elizabeth**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Análisis comparativo de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

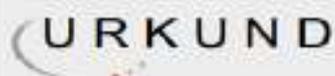
Guayaquil, a los 28 días del mes de febrero del año 2020

LA AUTORA:

f. _____

Echeverría Tayupanda, Verónica Elizabeth

REPORTE DE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TRABAJO DE TITULACIÓN ECHEVERRÍA TAYUPANDA 2019.docx
(D63717775)
Submitted: 2/10/2020 10:23:00 PM
Submitted By: carmitacorte@yahoo.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/22924/1/TFG%20-%20Diegue%20Coba%252C%20Antia.pdf>
<https://docplayer.es/92718910-Universidad-mayor-de-san-andres.html>
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625599/HuamanD_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instances where selected sources appear:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jesenia León Cercado".

Mgs. Jesenia León Cercado
Docente Tutor
Semestre B 2019

AGRADECIMIENTO

Primero quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir esta meta, y ratificando su voluntad en el tiempo que ha otorgado para ser una profesional de esta hermosa carrera, la misma que me ha enseñado el verdadero sentido de la humanidad.

A la vez quiero agradecer a mi familia, porque con su ejemplo y sus consejos, pude llegar hasta el final; mis padres que anhelaron tanto tiempo que la mayor de sus hijas logré este reto académico y a mis hermanas para que nunca se rindan y siempre encuentren la solución a los obstáculos.

Quiero plasmar mi agradecimiento, a todos mis compañeros que, con su apoyo y buena energía, consolidamos un propósito que hoy se hace realidad; gracias por el tiempo compartido, las preocupaciones y al tiempo las satisfacciones.

A mis queridos docentes y en especial a mi tutora, Mgs. Jesenia León, que con su tiempo y experiencia me ha permitido explotar al máximo mis conocimientos, fortaleciéndome académicamente.

Gracias a todos quienes me dieron una palabra de ánimo, porque me ayudó a sobrellevar la adversidad.

Verónica Elizabeth, Echeverría Tayupanda

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a la persona que es mi motor de vida, aquella que también sacrificó su tiempo para plasmar este objetivo; a mi hija Sarahí, porque los hemos conseguido y demostramos que el tiempo no importa si impones una dirección de vida.

A mi querido esposo que es un pilar fundamental de apoyo y ejemplo de perseverancia, gracias por tu paciencia.

A todos mis nuevos colegas, sigamos adelante y actuemos con bondad y profesionalismo.

Verónica Elizabeth, Echeverría Tayupanda



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f.

Jesenia Patricia, León Cercado, Mgs.

TUTOR

f.

Ana Maritza, Quevedo Terán, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f.

Christopher, Muñoz Sánchez, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE B/2019

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN
 TRABAJO DE TITULACIÓN**

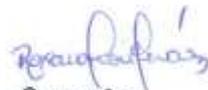
El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL EN EL AÑO 2019", elaborado por el/la estudiante VERONICA ELIZABETH ECHEVERRIA TAYUPANDA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JESENIA PATRICIA LEON CERCADO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	PAOLA XIMENA MEJIA OSPINA	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9.69 / 10	9.06 / 10	9.25 / 10	9.44 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:		9.59 / 10	

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.


Miembro 1 del Tribunal


Miembro 2 del Tribunal


Oponente


Docente Tutor



ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Definición del Problema de Investigación.....	3
1.2. Antecedentes.....	10
1.2.1. Antecedentes Investigativos.....	10
1.3. Preguntas de investigación	13
1.3.1. Sub preguntas de investigación	13
1.4. Objetivo General.....	13
1.4.1. Objetivos específicos.....	13
1.5. Justificación.....	14
CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES.....	16
2.1. Referente Teórico.....	16
2.1.1. Teoría de los dos factores.....	16
2.1.2. Teoría Y.....	19
2.1.3. Teoría Z.....	20
2.2. Referente Conceptual	21
2.2.1. Satisfacción Laboral	22
2.2.2. Clima Organizacional	25
2.2.3. Desarrollo Organizacional	26
2.2.4. Desconcentración	27
2.2.5. Bienestar Social.....	28
2.3. Referente Normativo.....	29
2.3.1. Normativas Internacionales	31
2.3.2. Normativas Nacionales.....	32
2.4. Referente Estratégico	34
2.4.1. Políticas Públicas e Institucionales	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	36
3.1. Enfoque de la investigación.....	37
3.2. Tipo y nivel de la investigación	37
3.3. Método de investigación	38
3.4. Universo, muestra y muestreo.....	39
3.4.1. Universo o población	39
3.4.2. Muestra y muestreo.....	39
3.5. Formas de recolección de la información.....	45
3.6. Formas y análisis de la información	47

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
4.1. Resultados objetivos específicos	48
4.1.1. Objetivo 1: “Determinar la percepción de la satisfacción laboral que tienen los trabajadores en las diferentes sucursales de una misma empresa”. 48	
• 4.2.2. Objetivo 2: “	55
4.2.3. Objetivo 3: “Identificar el aporte del Trabajador Social para lograr equidad en la desconcentración y ejecución de las acciones de bienestar organizacional”	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. Conclusiones generales	64
5.2. Recomendaciones generales.....	66
Bibliografía.....	68

RESUMEN

La siguiente investigación tiene un enfoque cuantitativo no experimental, cuyo objetivo es realizar un “Análisis comparativo de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial”; mediante un proceso metodológico que permitió realizar el levantamiento de información utilizando la técnica de la encuesta, con el fin de receptar mediante una escala de Likert, una valoración numérica de la percepción de las distintas dimensiones que inciden para determinar el nivel de satisfacción laboral en las distintas sucursales de una empresa comercial, tanto en la región Sierra y Costa. El muestreo de esta investigación es no probabilístico intencional, establecido por 180 trabajadores encuestados que representan el 22% de la población.

Los resultados obtenidos permitieron determinar los niveles de percepción de la satisfacción laboral, desconcentración de acciones y bienestar social; y cuyo fin permitirá establecer los mecanismos de mejora dentro de la organización.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desarrollo organizacional, bienestar social laboral, clima organizacional, desconcentración.

ABSTRACT

This research has a non-experimental quantitative approach, whose objective is to perform a “Comparative analysis of job satisfaction in the commercial company workers”; through a methodological process that allowed the information collection using a survey technique, in order to receive through a Likert scale, a numerical assessment of the different dimensions and the perception that affect to determine the job level satisfaction in the different of a commercial company branches; in both, Costa and Sierra region. The sampling of this research is not intentionally probabilistic, established by 180 workers surveyed who represents 22% of the population.

The obtained results allowed to determine the perception levels of job satisfaction, deconcentration of actions and social welfare; whose purpose will allow establishing mechanisms for improvement within the organization.

Keywords: Job satisfaction, organizational development, social welfare, organizational climate, decentralization.

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación está enfocada en establecer los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa comercial, también determinar la percepción de desconcentración de acciones y de bienestar social laboral.

Este estudio se interesa por establecer bases sobre el accionar del Trabajador Social dentro de las empresas privadas, y como su accionar faculta esta profesión para colaborar en propuestas de mejora y por su puesto participar en la toma de decisiones que fortalezcan el desarrollo organizacional.

Con un enfoque numérico descriptivo, se pudo medir la percepción de distintas dimensiones que se consideran para establecer el nivel de satisfacción laboral, entre ellas: Percepción del ambiente de trabajo, coordinación, comunicación, motivación, capacitación y bienestar social.

Si bien en el marco constitucional, se han fortalecido las políticas que mejoran y garantizan un trabajo digno, que permita el desarrollo integral de las personas; no se han establecido mecanismos que puedan determinar las variables que inciden en la satisfacción laboral; y es la intención de esta investigación establecer cuál es el accionar de la profesión, su incidencia y especialmente el valor que puede aportar en propuestas públicas y privadas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Definición del Problema de Investigación

Partiendo de la idea que el trabajo es la forma como se obtienen ingresos económicos que permiten a las personas cubrir sus necesidades, se expone también que, desde otras acepciones, el trabajo adquiere un significado polisémico en donde se afirma su valoración, de acuerdo a cada persona. (VIÑA, 2013).

Para Ferrari (2012) el concepto de trabajo se establece como el gasto de energía psicofísica cuyo objetivo es la producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. Sin embargo, el trabajo genera varios vínculos laborales provocados por la interacción de hacerlo para otros y con otros, los mismos que están basados en el respeto, colaboración, desarrollo y crecimiento de los actores sociales, incluso en la competencia y el maltrato. Con esta premisa podemos visualizar que el sentido de satisfacción o insatisfacción en el trabajo o el lugar de trabajo estarán determinado por diversos factores. (págs. 4-5)

En el artículo ¿Qué significado tiene el trabajo en la vida de las personas?, de Viña (2013), pone a consideración que la obtención de un empleo genera expectativas en los individuos; dichas expectativas pueden generar implicaciones psicosociales que podrían ser positivas y/o negativas; a continuación, se enuncian algunas implicaciones positivas:

- Sueldo acorde a las funciones
- Sentido de pertenencia
- Desarrollo profesional y de habilidades
- Fomento de las relaciones sociales
- Oportunidad de superación
- Seguridad laboral

Planteadas estas implicaciones podemos imaginar qué sucedería si las expectativas de las personas fueran lo contrario, es ahí donde surge una interrogante.

¿Qué importancia tiene la satisfacción laboral y cuál es su relación con el clima organizacional?

Para entender el problema de esta investigación a nivel mundial, varios organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) califica a la satisfacción laboral como la evolución de la percepción de las condiciones y derechos del trabajo, las cuales a través del tiempo han evolucionado. “El mundo del trabajo evoluciona y los valores, los principios adquieren una nueva expresión y amplitud” (OIT, 2002, pág. 11).

De esta manera han manifestado su preocupación por que a pesar de los estudios realizados y los aportes investigativos que refieren a nuestro problema, aún no se garantiza que los derechos laborales sean implementados de forma integral y justa sin que se presenten diferencias o privilegios. La OIT expone que la universalidad de los derechos “no implica que exista un mismo nivel de descentralización de las relaciones laborales o la negociación colectiva, sino que el derecho a negociar sea garantizado sin trabas y que se desarrolle conforme a las necesidades de los actores sociales”. (Ibid)

Así mismo la Unión Europea ha llamado la atención de los Estados miembros sobre mejorar la satisfacción en el trabajo, enfatizándolo en promover la inclusión social y el empleo, para lo cual varios países europeos han estandarizado diversos cuestionarios que puedan medir los índices de satisfacción de sus empleados, de tal forma que el International Survey Research (ISR), instituto de investigación europeo especializado en implantación de encuestas de opinión a empleados identificó los principales factores que provocan insatisfacción en los países de Europa, ubicados por debajo de la media en una escala de 10, siendo estos los bajos salarios, falta

de beneficios sociales, el trato recibido de sus superiores y programas de formación. (Sanchez, Fuentes, & Artacho , 2008, págs. 61-62)

Todos estos elementos de insatisfacción siguen vigentes y guardan coherencia con lo expuesto en los informes de la OIT sobre el panorama laboral en América Latina 2018; donde la precarización de las condiciones de trabajo, integra entre otros, bajos sueldos, tratos inadecuados, incumplimiento de derechos, generando múltiples afectaciones al contexto del trabajo, entre ellos una creciente insatisfacción laboral.

Como podemos evidenciar, se justifica que a nivel mundial se acrecienta la preocupación por implementar políticas y normas que mejoren las condiciones de trabajo y fomenten la satisfacción laboral dentro de los ofertantes de empleo, debido a que incide directamente con el desarrollo personal y familiar de los individuos, nos facilita tener una perspectiva del futuro afianzada al concepto de realización, que nos lleve a la satisfacción completa, con la triangulación de estos aspectos; individuo, familia y trabajo.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud se define, como el estado completo de bienestar físico y social que tiene una persona, esta definición es el resultado de una evolución conceptual, ya que durante mucho tiempo la salud fue considerada simplemente como la ausencia de enfermedades biológicas. (Castro, y otros, 2018, pág. 1)

Con esta tendencia América Latina también intenta replicar las teorías que sustentan la satisfacción laboral, sin embargo, por las condiciones e intereses políticos de cada país surgen diferencias en cuanto al nivel de satisfacción laboral.

A nivel regional, en el año 2008 el Banco Interamericano de Desarrollo, público un estudio sobre la satisfacción de vida en América Latina y el Caribe;

en este estudio presentan que para el año 2008 el 85% de la población de la región se encontraban satisfechos con su trabajo. (Grijalba, Palacios , Patiño, & Tamayo, 2017, pág. 10)

Otro estudio a nivel mundial “Estado global del lugar de trabajo 2011-2012”, de la firma Gallup, expone que en América Latina solo 2 de cada 10 trabajadores están totalmente satisfechos con su trabajo. (Duarte, 2013)

Existen varios estudios que han aportado datos estadísticos, que permiten determinar el nivel de satisfacción laboral en América Latina; un estudio en México realizado por Valenzuela, Buentello y Ramos (2015) establecen como principales factores de la insatisfacción laboral a diversas causas como:

- Sobrecarga de funciones
- Falta de programas de formación y plan de carrera
- Clima autoritario y hostil
- Poco tiempo libre
- Bajos salarios en relación a funciones

El Ecuador no ha sido una excepción, en los últimos años las normativas y políticas públicas se han fortalecido para controlar e incentivar a las empresas a considerar los derechos y demás aspectos esenciales para mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores delegando a distintos entes reguladores para que esto se cumpla, como: Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social entre los principales en lo que a trabajo se refiere.

Así mismo el Plan Nacional de Desarrollo dentro de sus políticas garantiza el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas, mientras que, en el marco legal dado por la Constitución de la República del Ecuador, se reconoce al trabajo como una fuente de felicidad y

de realización personal necesaria en la consecución de una vida plena, además de un mecanismo de integración social (SENPLADES, 2012). Por lo mismo, analizar la satisfacción laboral de los trabajadores realza la importancia del aspecto cualitativo del trabajo. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2016, pág. 27)

En la Constitución del Ecuador, Art. 5 establece que, las empresas ecuatorianas están obligadas a cumplir con la legislación laboral, que garantiza a los trabajadores desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Constitución del Ecuador, 2008)

Por tal razón, y siendo que es importante conocer las causas que generan insatisfacción y los niveles de la misma, presentamos la siguiente estadística tomada de INEC (2017), la pregunta planteada es ¿cómo se siente el individuo en su lugar de trabajo?, de la Encuesta Nacional de Empleo, desempleo y subempleo de (EMENDU) 2007-2015; donde más de la mitad de la población ecuatoriana declara sentirse contenta.

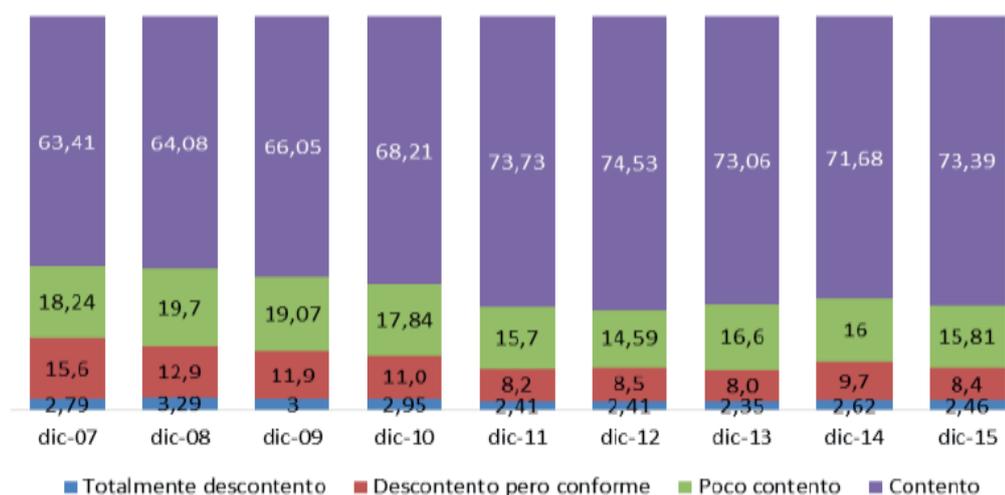


Figura 1: Evolución satisfacción laboral. 2007-2015

Fuente: Enemdu – Diciembre 2007-2015

Podemos evidenciar que los niveles de descontento no han tenido una variación significativa pero que desde el año 2007 al año 2015 si hay un incremento del 9.98 % en personas contentas con su trabajo; al preguntar los motivos de descontento a diciembre 2015 la razón principal es la baja remuneración, seguido de pocas posibilidades de progreso y estabilidad. (INEC, 2017).

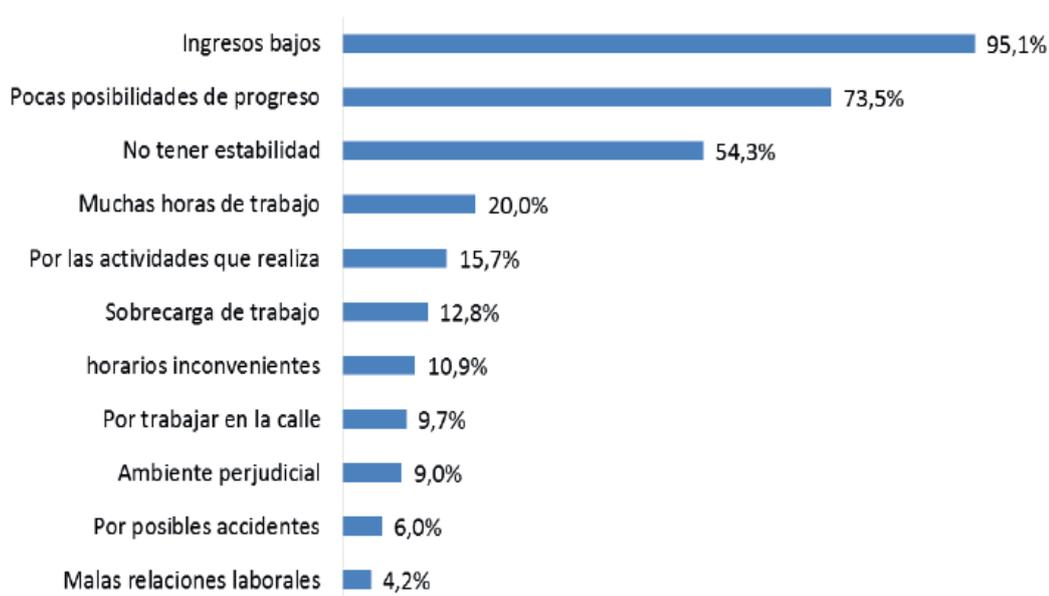


Figura 2: Razones por insatisfacción laboral en 2015

Fuente: Enemdu – Diciembre 2015

Es importante destacar que las empresas a medida que han demandado modernizarse, tecnificarse y sistematizarse al más alto nivel de eficiencia y competitividad, requieren de la implementación de un diseño de organización cada vez más funcional y ajustado a las necesidades presentes tanto operativas y administrativas; esto posibilita la desconcentración horizontal, es decir que exista una cadena de autoridad formal compartida entre distintos niveles jerárquicos, lo cual facilita que la toma de decisiones sea oportuna y que tenga el alcance necesario especialmente en los negocios manejados a nivel regional. (Garcia, 2016, pág. 15)

En este contexto la problemática que abordará la propuesta de investigación, es determinar los niveles de satisfacción laboral dentro de las sucursales de una empresa comercial, la misma que ha implementado su giro del negocio a nivel nacional en las regiones de la costa y sierra del país; hay que considerar que el talento humano es un valor agregado de la empresa el mismo que debe ser fortalecido y motivado para que pueda dar los mejores resultados. Sin embargo, muchas veces las empresas no visualizan que a mayor crecimiento también asumen nuevas responsabilidades, especialmente con sus actores de interés y las bases del trabajo en equipo se enfocan a un solo objetivo que es vender para ganar.

Especialmente en empresas que manejan sucursales, miden su producción basadas en metas y presupuestos que se deben cumplir mes a mes, de hecho, es la manera en cómo se incentiva al personal, lo que lleva a generar presión desde los jefes de venta incluso si es necesario ocupar el tiempo libre ya que se convierte en una competencia interna. Frente a ello los líderes y responsables de Talento Humano se encuentran en el dilema de responder a la presión de mayor competitividad y producción desconociendo el contexto, la realidad territorial, y las condiciones de vida de los trabajadores lo que puede incidir negativamente en la satisfacción laboral.

En referencia a lo anteriormente expuesto la investigación se plantea conocer los niveles de satisfacción laboral, comparándolos con su ubicación geográfica, teniendo en cuenta que el accionar de la institución se expone como desconcentrado. Frente a esta dinámica es importante conocer cómo interactúa el quehacer profesional para que se establezcan factores que determinen los niveles de satisfacción en las sucursales de una empresa comercial y a su vez proporcionar desde una visión social, elementos que permitan fortalecer el óptimo desarrollo de los trabajadores basados en entornos de respeto, tolerancia, equidad y justicia.

De igual forma se considera importante que se identifiquen las políticas y acciones establecidas para generar un clima organizacional que responda a las necesidades y demandas de los trabajadores; y evalúe los programas de capacitación, bienestar, plan de carrera, beneficios sociales y corporativos enfocados a la igualdad de oportunidades para todos y en todo el territorio, todo ello encaminado a lograr la vivencia del derecho a un pleno empleo y trabajo digno.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Investigativos.

Son muchos los factores que pueden influir en la satisfacción laboral, así como también son muchos los autores que desde distintas vertientes han analizado el grado de afectación de esos factores sobre la satisfacción de los trabajadores. El trabajador estará insatisfecho si cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, del mismo modo que si considera que el trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones. A mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador en el desempeño de sus tareas; por el contrario, si la satisfacción en el trabajo es escasa o nula, no pondrá demasiado empeño en su actividad diaria. (Sánchez & Sánchez, 2016, pág. 1196)

Un estudio realizado por (Carranceja, 2017), para analizar la satisfacción laboral en el Banco Santander de España, aplicó una encuesta basada en el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998). Este cuestionario está formado por 23 preguntas formuladas mediante una escala Likert de 7 variables y 10 preguntas sobre datos biográficos útiles a la hora de realizar la segmentación de los resultados, los resultados de esta investigación con una muestra de 40 personas expuso que existe un nivel de satisfacción elevado, que es superior en las mujeres que en los hombres; sin embargo recalca que para tener un dato más acertado a la realidad se debe considerar levantar información de las demás sucursales.

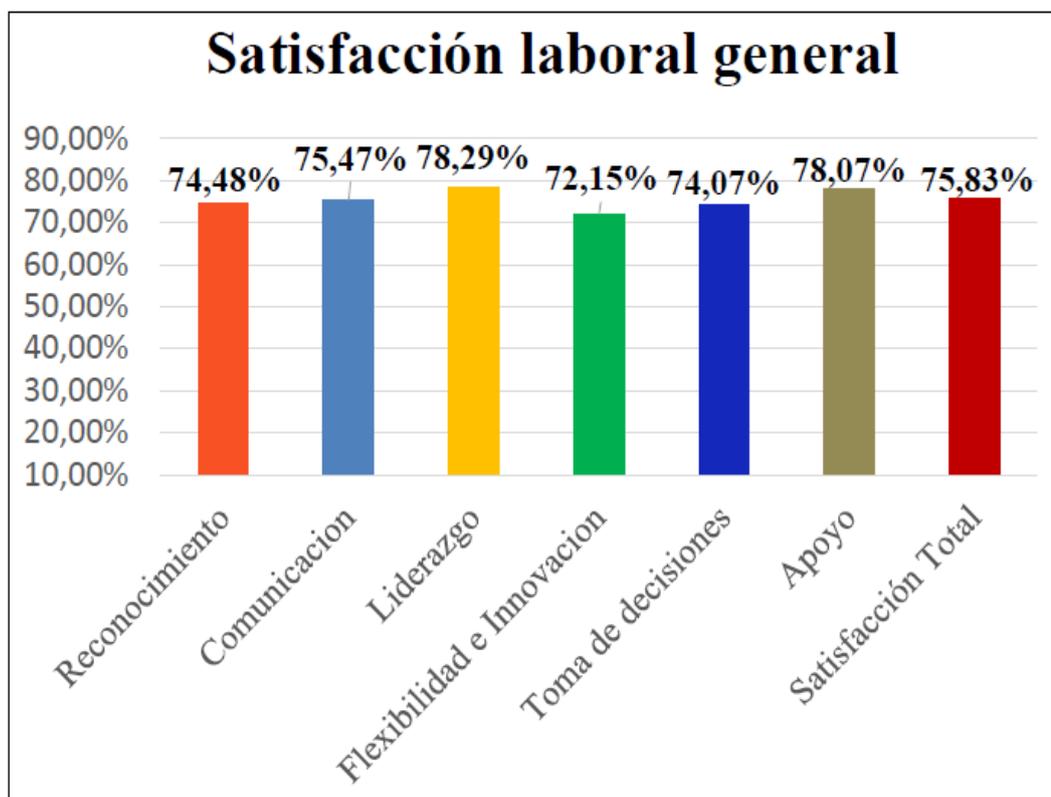
En la investigación de (Abrajan, Contreras, & Montoya , 2008), se presenta información valiosa del efecto de las condiciones de trabajo en el grado de la satisfacción laboral de los empleados en una empresa mexicana, en contraste con los de una empresa extranjera que se encuentra dentro del territorio nacional, y presenta por medio de una exploración cualitativa el grado de satisfacción laboral de los empleados, de acuerdo a las condiciones de trabajo que existen entre ellas. Debido al enfoque humanista de esta investigación, que resalta el estado emocional y psicosocial del individuo, se consideró importante el contacto directo con el trabajador mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada. (p.p 109-110). El resultado de esta investigación estableció una comparación de aquellos factores que determinan la insatisfacción laboral, tanto en la empresa extranjera como en la nacional, y el determinante con esta categoría desfavorable fue la falta de oportunidades de desarrollo.

El aporte que nos brinda (Valenzuela, Buentello, & Ramos, 2015), en su análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de servicios con más de 1000 sucursales en todo México; se realizó con una encuesta relacionada a las variables de insatisfacción con el salario, insatisfacción con el sistema de promociones y ascensos, insatisfacción por las malas relaciones con jefes y compañeros y la insatisfacción por la poca motivación al trabajo. Es una investigación de tipo descriptivo, usando el método no experimental de campo y como instrumento la encuesta; los resultados fueron de mucha insatisfacción en las determinantes de promoción y motivación.

(Contreras, Toriz, Pico, & Meneses, 2016), también se interesaron por conocer los niveles de satisfacción laboral y la competitividad de las sucursales de una misma firma ferretera en Veracruz-México; la misma que estableció una muestra probabilística con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo. El instrumento aplicado fue el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 desarrollado por Meliá y Peiró (1998). Los resultados ponen a

consideración que es importante fortalecer a los líderes de equipo, seleccionar al talento humano con las actitudes relacionadas a su puesto y motivarlo.

La importancia de poder determinar el clima laboral y la satisfacción por el trabajo es una prioridad actualmente en las empresas, por lo tanto en Ecuador también mencionamos un análisis comparativo del clima laboral de una importadora de calzado tanto de su matriz como de una de sus sucursales realizada por (Roman, Universidad del Azuay, 2015), el mismo que con metodología cuantitativa utilizó como instrumento de recolección de datos una encuesta que permita obtener los resultados a priori y luego compararlos entre las sucursales de Cuenca y Guayaquil. Los resultados de esta investigación establecen los determinantes del clima laboral el reconocimiento con el 74.48% de satisfacción, la comunicación el 75.47%, el liderazgo el 78.29%, flexibilidad e innovación el 72.15%, centralización en toma de decisiones el 74.07% y el apoyo el 78.07%.



Fuente: (Roman, Universidad de Azuay, 2015, pág. 44)

1.3. Preguntas de investigación

¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial, de acuerdo a la región en que se encuentran?

1.3.1. Sub preguntas de investigación

- ¿Cuál es la percepción de la satisfacción laboral en los trabajadores de las diferentes sucursales de una misma empresa?
- ¿Cuál es la percepción de la desconcentración de acciones relacionadas al desarrollo organizacional?
- ¿Cuál es el aporte del Trabajador Social para lograr equidad en la desconcentración y ejecución de las acciones de bienestar organizacional?

1.4. Objetivo General

Analizar el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial, de acuerdo a la región en que se encuentran, con el fin de identificar los factores de cambio.

1.4.1. Objetivos específicos

- Determinar la percepción de la satisfacción laboral que tiene los trabajadores en las diferentes sucursales de una misma empresa.
- Determinar la percepción de la desconcentración de acciones relacionadas al desarrollo organizacional.
- Identificar el aporte del Trabajador Social para lograr equidad en la desconcentración y ejecución de las acciones de bienestar organizacional.

1.5. Justificación

El conocimiento que sustenta los diversos significados y teorías de la satisfacción laboral, es infinito, se ha plasmado la forma de identificarla y cuáles son sus variables; sin embargo la concientización del impacto que representa sobre los resultados orientados a disminuir la inequidad, desigualdad social e incluso las brechas de pobreza que también se relacionan a las percepciones sobre la calidad de vida de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2018); no ha alcanzado en el Ecuador los resultados deseados.

Desde una perspectiva social, la presente investigación abarca temas relacionados al trabajo, equidad, igualdad, bienestar social y desarrollo del individuo, especialmente los que se encuentran en desventaja, con este panorama damos relevancia al accionar profesional asociándolo a la empresa tanto del sector público y privado. “En este contexto, el trabajo social de empresa quedó definido como aquella actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa” (Carrasco , 2009, pág. 2).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, determina el objetivo 8 “*Trabajo decente y crecimiento económico*”; el Ecuador ha impulsado la inclusión del mismo en áreas de empleo formal, sin embargo, aún existen omisión del mismo en muchas organizaciones. El Ecuador también se ha visto afectado por la crisis económica y por la migración extranjera de los países vecinos, que son factores que incrementan el desempleo debido que existe un alto porcentaje de competencias profesionales que asumen cargos con salarios inferiores a los establecidos en la Tabla Sectorial; es decir que el empleado ecuatoriano se encuentra ejerciendo de su trabajo bajo las condiciones impuestas por los empleadores.

Esta investigación también permite analizar la realidad de las políticas de la empresa y determinar si se ajustan a la realidad de sus trabajadores, con el fin de promover y proponer cambios en su desarrollo organizacional, que vayan mucho más allá del cumplimiento legal, sino que por otra parte como lo menciona Carrasco (2009) “integren voluntariamente en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos; aquellas preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés”.

Los antecedentes justifican que esta investigación desea exponer la evolución que ha tenido el concepto de trabajo y la importancia que actualmente se le debe a los trabajadores, por el hecho de que son seres humanos holísticos desarrollando aptitudes y actitudes diversas por las interacciones sociales; además también esta investigación se ajusta a las líneas de investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, establecida dentro del grupo de Desarrollo económico-social y que a su vez como profesionales estamos capacitados para orientar a las empresas a implementar políticas y acciones basadas en ética y responsabilidad social empresarial.

Por otro lado, el desarrollo de la investigación como Trabajadora Social, permite empoderar nuestro quehacer profesional, para poder participar argumentada mente en la toma de decisiones futuras, estableciendo nuestra gestión con un enfoque de derechos que va mucho más allá de la “ayuda”, demandando de intervenciones profesionales y especializadas en el ámbito laboral.

CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES

2.1. Referente Teórico

A continuación, presentamos las siguientes teorías que nos permitirán entender el problema de investigación.

2.1.1. Teoría de los dos factores

Esta teoría establece que la satisfacción o insatisfacción del trabajador es resultado de la relación con su empleo y de sus actitudes frente al mismo, su autor Frederick Herzberg formuló esta teoría en el año de 1959 con el fin de explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo, plantea la existencia de dos factores que orientan su comportamiento (Psicología Empresarial, 2013, pág. 2), estos factores son:

- Factores Intrínsecos o Motivacionales
- Factores Extrínsecos o Higiénicos

Tabla 1
Variables de los factores de la teoría de Herzberg

Variables de Motivación	Variables de Higiene
Logros	Sueldos y Beneficios
Reconocimientos	Políticas de la Empresa
Independencia Laboral	Relaciones Laborales
Responsabilidad	Condiciones Laborales
Promoción	Supervisión
El Trabajo en Sí Mismo	Estatus
	Seguridad Laboral
	Vida Personal
	Madurez

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc. (Hannoun, 2011, pág. 29)

Tabla 2
Teoría bifactorial de Herzberg

Satisfactores	Factores motivadores	
	Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción
	-Realización exitosa del trabajo.	-Falta de responsabilidad.
	-Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	-Trabajo rutinario y aburrido, etc.
	-Promociones en la empresa, etc.	
Insatisfactores	Factores higiénicos	
	Factores que cuando van bien no producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción
	-Status elevado.	-Malas relaciones interpersonales.
	-Incremento del salario.	-Bajo salario.
	-Seguridad en el trabajo, etc.	-Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente: (Hannoun, 2011)

Esta teoría fue muy aceptada desde su formulación hasta los primeros años de la década de 1980 y aunque varios críticos la tildaron como una teoría demasiado simplista, ha influido en la manera como se diseñan los puestos de trabajo actuales es por eso que se presentan algunas ventajas y desventajas de la misma.

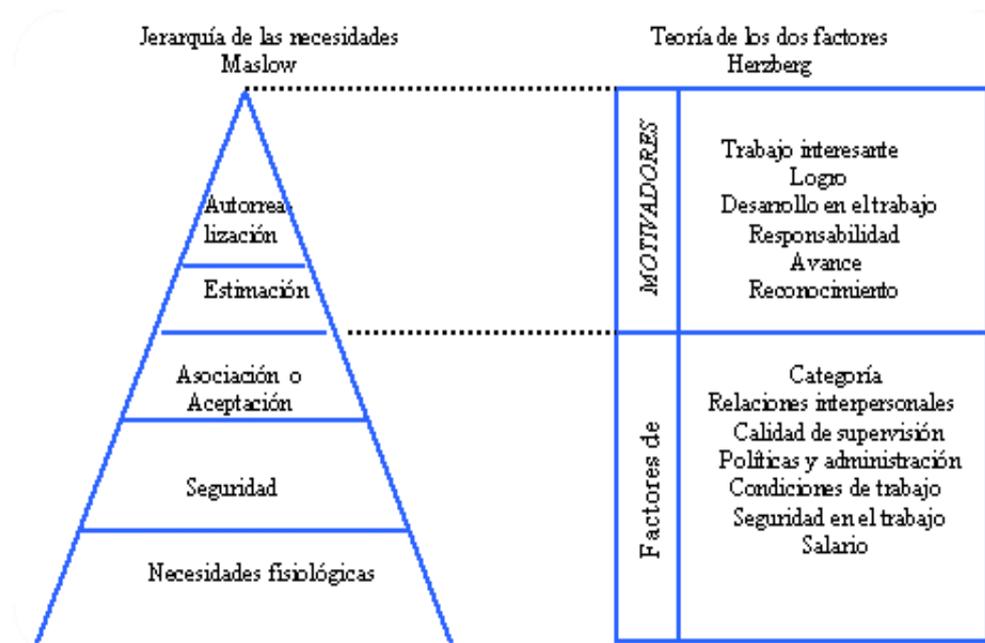
Tabla 3
Matriz de ventajas y desventajas

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la motivación interna • Aumento de la productividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del conflicto • Reducción de las relaciones interpersonales

Fuente: (Psicología empresarial, 2013)

La aplicación de esta teoría también ha permitido que se compare con otras teorías, entre ellas la desarrollada por Maslow en la jerarquización de las necesidades, en la cual presentan varios puntos coincidentes que permiten entender de forma mucho más amplia el comportamiento humano. (Psicología empresarial, 2013)

Gráfico 1. Comparación entre teoría de Maslow y la teoría de Herzberg



Fuente: (Dirección y Gerencia, 2015)

En conclusión, esta Teoría de los dos Factores o también conocida como la Teoría de la Motivación-Higiene, establece que los factores producen satisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente a los que generan insatisfacción. Esta teoría parte de que el ser humano tiene dos situaciones que generan una necesidad, aquella en la que desean evitar situaciones desagradables y la segunda la necesidad de crecer intelectualmente y emocionalmente; debido a esta diferencia de cualidades, cada necesidad relacionada al trabajo, se incentiva de forma diferente.

Por otra parte, sugiere a los directivos de las empresas, la importancia de aplicar la teoría con el fin de tener un talento humano motivado, esto permitirá que se cumplan los objetivos institucionales y a su vez el personal desarrolle sus habilidades.

2.1.2. Teoría Y

Con la evolución de los estudios realizados para mejorar la dirección de las organizaciones en donde los enfoques para lograr los objetivos se basan en firmeza y justicia para obtener por parte del capital humano todo su potencial que permita incrementar la productividad, Douglas Murray McGregor nos presenta la Teoría Y, la misma que presenta nuevos supuestos para dirigir personas considerando su naturaleza y motivación humana. (McGregor, Teoría de la Organización, 1960)

El estilo de dirección que se dará en este caso, es una dirección participativa y democrática que proporcionara las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los objetivos de la empresa. Los directores deben dar confianza, información y formación, facilitando la participación de los empleados en la toma de decisiones, así como en la negociación de los objetivos a conseguir, delegando responsabilidades. La Teoría Y es difícil de aplicar en trabajos de

producción en masa si bien es fácil de aplicar en trabajos de dirección y profesionales. (Parra , 2015, pág. 1)

Bajo condiciones adecuadas, la dirección participativa y consultiva proporciona a las personas apoyo para que dirijan sus energías creativas hacia los objetivos empresariales, les da voz en las decisiones que les afectan y ofrece oportunidades significativas para la satisfacción de las necesidades sociales y egoístas. (McGregor, 1960, pág. 14)

La teoría “Y”, es una nueva forma de dirigir personas, las mismas que cuentan con motivación, el potencial de desarrollo, capacidad de asumir responsabilidades, disposición para dirigir su conducta hacia los fines organizativos, no es la organización quien los dirige. La verdadera responsabilidad de la dirección es facilitar que las personas reconozcan y desarrollen estas características humanas para su propio beneficio; para ello las empresas deben facilitar las condiciones y métodos organizativos que permitan que las personas consigan sus propios objetivos.

2.1.3. Teoría Z

Es una teoría administrativa también llamada “método japonés” y fue desarrollada por William Ouchi con la colaboración de Richard Pascale, básicamente Ouchi plantea una teoría participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectivas, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente. (López C. , 2004, pág. 1)

Este autor considera firmemente que un empleo representa la parte estructural de la vida de los trabajadores, debido a que establece en las personas donde vivir, comer, vestir, define sus años de vejez; de acuerdo a esta teoría el empleo permite desarrollar una integración entre la organización y la persona creando el sentido de pertenencia que impulsa a los empleados para alcanzar los objetivos empresariales, permitiendo que la productividad esté asegurada. (López, 2004)

La teoría "Z", trasciende el término compañerismo utilizado en Latinoamérica, debido a que esta teoría plantea establecer un ambiente de confianza, participación, buenas relaciones laborales, humildad, sensibilidad y desburocratización; con este enfoque teórico no se piensa en la relación laboral como el cumplimiento de obligaciones contractuales, sino que establece el sentido de pertenencia como si fuera parte de una familia, en tal sentido se motiva el interés y la dedicación hacia el cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo a los fines de esta investigación, en donde se busca establecer la importancia de la satisfacción laboral como parte fundamental para el desarrollo humano y también para un crecimiento empresarial, se utilizan estas tres teorías que servirán para análisis posteriores de acuerdo a los resultados encontrados.

2.2. Referente Conceptual

Es importante precisar aquellos términos utilizados en el planteamiento del problema de investigación, a continuación se presenta su conceptualización.

2.2.1. Satisfacción Laboral

El concepto de calidad de vida laboral, satisfacción laboral y otros términos similares ha sufrido una serie de transformaciones desde su concepción, se presenta a continuación algunos de sus exponentes.

Dyer y Haffenberg (1955), definieron la calidad de vida en términos de las contribuciones que hacen las organizaciones o que pudiesen llegar a realizar para suplir las necesidades económicas y psicosociales a aquellos individuos que participan activamente en la consecución de los objetivos organizacionales. (Rodríguez, ANÁLISIS DEL CONCEPTO SATISFACCIÓN LABORAL, 2019, pág. 5)

Cherns (1975), concibe la calidad de vida laboral como el resultado de la combinación de las perspectivas estructurales de las relaciones humanas; toma dos factores importantes para estimar dichas relaciones: Ascenso vs Tecnología, la cual hace referencia en las posibilidades que tiene el empleado para crecer dentro de la organización y los medios que cuenta para lograr dicho desarrollo laboral, y por ultimo Satisfacción vs Condiciones estructurales de trabajo, entendida el grado subjetivo de complacencia que tiene el trabajador con la organización en comparación con los contextos donde desarrolla sus funciones. (Ibid)

Por su parte Walton (1975), sustenta que la calidad de vida en el trabajo es un proceso para humanizar el lugar donde se desarrolla dicho trabajo, teniendo como principales factores una adecuada y justa remuneración, seguridad y condiciones saludables del sitio de trabajo, un creciente sentido de pertenencia y una integración social dentro de la organización. Propone seis categorías principales relacionadas entre los diversos factores que componen la calidad de vida laboral (autonomía, actividades múltiples, información, tareas totales, planificación, retroalimentación). (Ibid)

Fields & Thacker (1992), la definen como los esfuerzos corporativos entre los directivos y los sindicalistas para involucrar a los empleados en el proceso de toma de decisiones; es decir, la afirmación sustenta que la calidad de vida depende de la relación gerencia-trabajador-organización, e incluye a los sindicatos como mediadores y partícipes de la obtención de dicha calidad. (Rodríguez, 2019, pág. 6)

De la Coleta (1998), sostiene que la aparición del constructo calidad de vida laboral, permite sistematizar las condiciones del trabajo y sus consecuencias sobre el trabajo y el resultado del mismo, identificando cuales son los efectos de las condiciones de trabajo sobre el bienestar de los individuos. (Ibid)

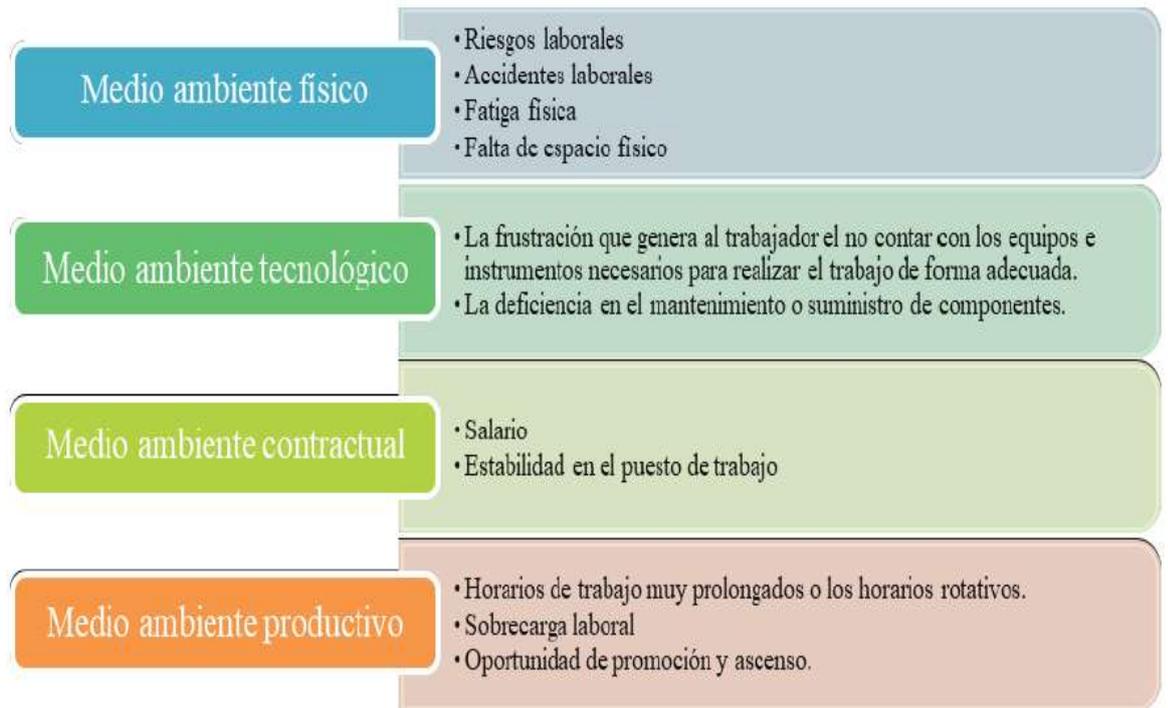
Para la mayoría de los autores, debido a la extensión de conceptos dados al término de satisfacción laboral, ha resultado imposible determinar sus aspectos de manera generalizada, de tal forma que, se mencionan aspectos comunes de las diversas actividades laborales realizadas por el hombre. (Rodríguez. 2019).

Se presenta a continuación los gráficos de algunas condiciones:

- Condiciones objetivas
- Condiciones subjetivas

Gráfico n°2.

Condiciones objetivas



Condiciones subjetivas



Fuente: (Rodríguez, 2019, pág. 4)

2.2.2. Clima Organizacional

Actualmente el clima organizacional se considera de vital importancia en la estrategia de las organizaciones, conocerlo proporciona establecer una retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite introducir cambios en las actitudes y conductas de los miembros. Los primeros estudios realizados sobre clima organizacional fueron en la década de 1930 por Kurt Lewin. (Juárez, Clima organizacional y satisfacción laboral, 2012)

Para Tiagiuri y Litwin, el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización. (Juárez, 2012, pág. 308)

Por otra parte, Martín y colaboradores afirman que el término clima es un concepto metafórico derivado de la metodología, que adquirió relevancia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para conseguir, en última instancia, una mayor productividad en términos no solo cuantitativos, sino, sobre todo, la calidad de los productos y servicios. (Ibid)

El clima en las organizaciones es un elemento relevante para aquellas que poseen la visión de aumentar el nivel de productividad de su talento humano y de esa manera ser más competitivas (Cardona, 2010), y que por ello siempre se encuentran en constante búsqueda de mejorar su rendimiento, e impactar positivamente en variables como la satisfacción, la productividad y la motivación, esta última guarda relación con el comportamiento organizacional positivo, el cual le da gran relevancia a los individuos en las empresas y propende por el bienestar de los colaboradores como elemento

esencial para las organizaciones. (Cardona, Lamadrid, & Brito, 2018, págs. 155-156)

Hacemos referencia a Katz y Kahn (1966), para quienes el clima es el resultante de un número de factores que se reflejan en la “cultura total” de la organización. El concepto que desarrollan estos autores se refiere a la organización como globalidad, a la interacción entre los individuos, por una parte, y entre los individuos, los procesos y estructuras organizacionales por otra. (Silva, 1992, pág. 446)

Por otra parte, Forehand y Gilmer (1964), establecen una definición muy citada debido a que reúne características que la hacen viable operativamente. El clima es un conjunto de características que describe una organización, las cuales:

- a) Distinguen una organización de otras organizaciones.
- b) Son relativamente duraderas en el tiempo, y
- c) Influyen la conducta de la gente en las organizaciones.

El clima así definido lo componen una serie de elementos utilizados comúnmente al hablar del individuo rodeado de su ambiente, estos elementos son la atmósfera, el comportamiento social, cultura, ecología, entorno, campo, ambiente moral, medio, situación, a los cuales se unen aspectos psicológicos del medio ambiente interno. (Ibid)

2.2.3. Desarrollo Organizacional

En las organizaciones como sistemas sociales, uno de sus principales componentes es el factor humano, las personas con su comportamiento competente y habilidades, contribuyen a la organización para cumplir los objetivos de la institución y la sociedad; por esta razón se han creado estrategias que fortalezcan el desarrollo organizacional y continuamente innovan en distintos niveles como estructural, tecnológico y de comportamiento. (Martín, Segredo, & Perdomo, 2013)

Para Martín, Segredo & Perdomo (2013), el Desarrollo Organizacional busca lograr un cambio planeado de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos para mejorar las relaciones humanas, los factores económicos y de costos, las relaciones entre grupos y el desarrollo de los equipos humanos para una conducción exitosa (pág. 291).

La dirección moderna cambia el enfoque de considerar a las personas como simples recursos y ahora los considera como el principal activo de la organización, actualmente ha generado herramientas que permiten el crecimiento personal, la autoestima, la comunicación asertiva dentro de las empresas, con el fin de aprovechar el potencial del capital humano y sus estrategias buscan motivarlo y lograr una identificación plena con su trabajo para garantizar la productividad, la creatividad, la responsabilidad y la calidad. (Ibid)

De esta forma el desarrollo organizacional se ha considerado un instrumento de excelencia para las empresas que buscan implementar una gestión de cambio con el fin de lograr una mayor eficiencia organizacional, así aborda todos los problemas que se generan al interior y exterior de la empresa, tales como los conflictos entre grupos, comunicación, satisfacción y motivación de los miembros y sobre la dirección de la misma.

2.2.4. Desconcentración

Haremos referencia de este término a lo utilizado especialmente en el sector público cuando hablan de descentralización, algunos autores hablan de desconcentración para referirse a un concepto específico y primitivo de la descentralización (Rondinelli, 1981), la desconcentración se plantea como un proceso relacionado estrictamente al espacio, es decir el incremento de dependencias y/o funciones distribuidas en un territorio. (Martín G. , 2004, pág. 103)

Para este autor la desconcentración permite que los procesos se desarrollen de forma efectiva, debido a que los trámites o gestiones no deben realizarse necesariamente en una dependencia matriz, sino que se pueden resolver desde el lugar donde se desarrolle la actividad, incluso muchas gestiones que requieren la presencia de los involucrados ahora se pueden resolver con mecanismos que reducen los tiempos de respuesta.

Lo anterior permite destacar que las empresas a medida que han demandado modernizarse, tecnificarse y sistematizarse al más alto nivel de eficiencia y competitividad han requerido un diseño de organización cada vez más funcional en términos de la diferenciación vertical suficientemente, este diseño con el tiempo posibilita una descentralización horizontal. Esto obliga a que se requiera de las mismas una descentralización de la empresa más ajustada a las necesidades presentes del carácter funcional y operativo de las mismas, de modo que se le posibilite a estas empresas tomar decisiones con mayor rapidez y por lo tanto disminuir el riesgo de que se creen más problemas dentro de la empresa, especialmente cuando, los factores climáticos y económicos son los que más influyen desfavorablemente en los costos que se generan en la construcción, lo que demanda de personas más preparadas para fortalecer sus niveles de eficiencia y rentabilidad. (García , 2016, pág. 15)

2.2.5. Bienestar Social

El bienestar individual consiste en que la persona se encuentre bien en los diversos niveles: físicos, ambientales, sociales, psicológicos y espirituales, por lo cual, se dice que el bienestar social e individual se encuentran estrechamente relacionados. Algo que impacta directamente en el bienestar individual es la calidad de vida laboral, entendida como la condición de vida favorable o desfavorable de un ambiente laboral general para las personas. (Aguilar, Magaña, & Surdez, 1995, pág. 2)

El bienestar social laboral se origina en la ética del salario justo que inspira las luchas reivindicativas obreras especialmente sindicales que cuando son exitosas no solo mejoran el salario nominal sino que comprometen a las organizaciones en la constitución de un fondo salarial de uso colectivo por los trabajadores de una empresa particular y solo por estos. Con el cual las empresas financian el suministro de satisfactores de especial importancia para la reproducción del trabajador y su familia como la alimentación, la vivienda y la educación. Se crea así un fraccionamiento adicional del salario que termina configurándose de la siguiente manera: Una primera porción de uso libre e individual, es decir, el salario nominal, una segunda de ahorro y gasto forzoso que se ha denominado la Seguridad Social y una tercera de uso colectivo que se llama el Bienestar Social Laboral. (Malagón, LAS RELACIONES DE BIENESTAR SOCIAL Y LOS CAMPOS DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL, 2000, pág. 19)

2.3. Referente Normativo

Se puede identificar con una revisión del marco normativo que la legislación ecuatoriana ha fortalecido su esquema legal y políticas para proteger a los trabajadores, y así poder exigir que las condiciones en las que desempeñan su trabajo sean las adecuadas para fomentar el desarrollo social. Este nuevo marco de derechos aporta a que los trabajadores se manejen en un contexto cambiante y dinámico, que incide en su nivel de satisfacción laboral; temática que es el objeto de análisis de esta investigación.

El marco normativo será analizado y expuesto conforme la jerarquía de las normas, considerando el enfoque de la pirámide de Keyser, las mismas que están amparadas en el marco constitucional vigente, ampliando el concepto de trabajo y sus condiciones.

La Constitución de la República de 1988 establecía la libertad de trabajo, refiriéndose a que ninguna persona podría ser obligada a realizar un trabajo de forma gratuita ni forzosa, así como también lo establecía en su Art. 35 como un derecho y un deber social; con el tiempo se han realizado reformas evolutivas y la Constitución del 2008 en el Art. 33 establece el trabajo como fuente de realización personal y base de la economía. A este respecto, el mismo cuerpo legal señala “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2008)

El acceso a un trabajo digno también incurre en velar por el bienestar social y de esta manera en el Art. 34 se establece la seguridad social como un derecho irrenunciable de todas las personas, regidos por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación para la atención de necesidades, cuyo deber y responsabilidad recae sobre el Estado. (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2008)

Existe una innovación sobre el acceso al empleo en condiciones dignas y con un salario justo que también se ha realizado una promoción para incorporar el empleo joven y el impulso a los emprendimientos, “fomentando el régimen de desarrollo sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable”. (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2008)

Podemos evidenciar como las garantías de derechos para el acceso a un empleo justo se han fortalecido y no solamente se declara como un derecho, sino que también existen normativas sancionadoras, debido a que la equidad del trabajo vs. Sus condiciones y su remuneración son realmente fundamentales para generar la satisfacción laboral donde los beneficios son tanto para empleadores y para trabajadores.

Se considera que el enfoque es integral y que promueve el desarrollo, pues establece “*el trabajo como fuente de realización personal y base de la economía*”; asimismo reconoce a la persona como sujeto de derecho, garantizando a las “*personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, vida decorosa y salarios justos*”.

2.3.1. Normativas Internacionales

De esta forma la Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al trabajo como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”. (Organización Internacional del Trabajo, 2004)

Para esta organización el trabajo o empleo digno es aquel que permite el desarrollo de las capacidades de las personas, acompañado de respeto y cumplimiento a los derechos laborales fundamentales, que permite equilibrar el esfuerzo realizado por una remuneración proporcional al mismo, que no admite ningún tipo de discriminación, que protege la seguridad social y que es accesible al diálogo. (OIT, 2004)

Basando la investigación en principios de equidad e igualdad de oportunidades podemos mencionar el Convenio sobre igualdad de remuneración de 1951, el mismo que nos ratifica la garantía de que el trabajo debe tener una justa remuneración en relación al trabajo y que no se marcará diferencia entre la mano de obra masculina y femenina, fijando las tasas de remuneración de igual valor. (Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951)

Con la jerarquización de leyes se ha encontrado aciertos tanto en los tratados internacionales, relacionados con la posición de la Legislación

Ecuatoriana estableciendo congruencia en lo que refiere a las garantías para el acceso a un trabajo digno.

2.3.2. Normativas Nacionales

La norma que regula la relación entre empleadores y trabajadores en el Ecuador es el Código de Trabajo y se aplica a las diversas modalidades de trabajo y a sus condiciones; es así que también ratifica en el Art. 2 que el trabajo es obligatorio y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes. (CÓDIGO DE TRABAJO, 2005)

El Código de Trabajo garantiza que los ecuatorianos puedan dedicar su esfuerzo de forma libre en cualquier labor lícita y que por ello reciba una remuneración con el cumplimiento establecido en la ley y de alguna forma garantizando que por medio de los contratos se regule estas condiciones laborales, haciendo una clasificación de los tipos de contratos que pueden suscribirse entre empleadores y trabajadores.

Así como también es importante que se garantice las formas de pago y la estabilidad laboral en el Art. 14 establece que el tiempo mínimo de la duración de un contrato será de un año, exceptuando aquellos contratos que por su objetivo requieran ser de menor tiempo, pero a su vez expresa que cuando se celebre por primera vez podrá establecerse un periodo de prueba de máximo noventa días. (Art.15) (CÓDIGO DE TRABAJO, 2005)

El Código de Trabajo establece ampliamente las condiciones mínimas para garantizar el acceso a un trabajo digno, existe gran preocupación por el bienestar de los trabajadores y establece las obligaciones y derechos de ambas partes del contrato en los Art. 42, Art. 43, Art. 44, Art. 45, Art. 46 se establecen los procedimientos adecuados de contratación haciendo valer los derechos laborales. (CÓDIGO DE TRABAJO, 2005)

Continuando con la normativa nacional y los antecedentes del concepto de trabajo decente o empleo digno, sea este autónomo en relación de dependencia tienen derecho a la seguridad social; en el Ecuador con el acceso al Seguro General Obligatorio, se califican como afiliados “todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella”. (LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, 2011)

La Ley de Seguridad Social establece aquellos beneficios que perciben los asegurados y las extensiones familiares que pueden ser otorgadas, uno de estos beneficios es el acceso a la atención médica, derecho ejercido a partir del sexto mes de afiliación; pero también establece un proceso de garantías durante el tiempo que aporte hasta el momento de la jubilación.

Es importante mencionar que la Seguridad Social ha dado un paso más para proteger a los trabajadores, con el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (RESOLUCIÓN C.D. 513); aquí se establece la importancia controlar y prevenir el riesgo laboral, con el fin de precautelar la integridad física de los trabajadores. De igual forma establece procedimientos para el diagnóstico de enfermedades o accidentes causados por el trabajo y a su vez la responsabilidad patronal de generar el aviso respectivo en caso de existir accidentes. (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2017)

Con esta revisión de normativas podemos determinar el avance que ha tenido el concepto de trabajo y los esfuerzos porque sus condiciones sean apropiadas para el desarrollo de las personas, no solamente para que cubran sus necesidades económicas sino que también potencien sus habilidades y dediquen su esfuerzo a una actividad que genera satisfacción; es importante el aporte de las organizaciones internacionales y el compromiso de mejorar las políticas públicas para que el trabajo digno sea una realidad.

Sin embargo, a pesar de los avances a nivel normativo que garantizan los derechos de acceder a un trabajo en las mejores condiciones, no existe una normativa que determine lineamientos específicos para generar o determinar los niveles de satisfacción laboral; en tal virtud, la percepción de la satisfacción laboral está relacionada directamente con el cumplimiento de los derechos laborales.

2.4. Referente Estratégico

2.4.1. Políticas Públicas e Institucionales

En el Plan de Nacional de Desarrollo 2017-2021, el eje 1 menciona “Derechos para Todos durante Toda una vida”, posicionando al ser humano como sujeto de derecho a lo largo de todo el ciclo de su vida, es decir las personas son valoradas en sus propias condiciones y enfatizan sobre su diversidad.

Este instrumento de planificación tiene entre sus enfoques establecer mejoras sustanciales en el ámbito del trabajo a partir de lo establecido en la Constitución (2008), impulsando políticas que incidan en la disminución de las altas tasas de desempleo.

La intervención menos pobreza, más desarrollo busca reducir la pobreza extrema, con acciones coordinadas que permitan fortalecer las capacidades de las nuevas generaciones. (Plan Nacional de Desarrollo "Toda una vida", 2017-2021); relacionada a esta investigación, esta estrategia permitirá fortalecer habilidades que permitan acceder a los empleos en condiciones dignas, a su vez la percepción sobre el trabajo y los niveles de satisfacción están intrínsecamente fortalecidos.

Las políticas del Plan Nacional de Desarrollo se proponen generar trabajo y empleo dignos, así como su meta para el 2021 de incrementar la tasa de empleo adecuado del 41,2% al 47,9% a 2021. (Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida”, 2017-2021, pág. 83)

Se considera el Acuerdo Nacional por el Empleo, la Intervención Productiva, la Innovación y la Inclusión; con acciones coordinadas entre el Ministerio de Trabajo que busca promover que se distribuya equitativamente para crear fuentes eficientes si discriminación. (Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida”, 2017-2021, pág. 88)

Estas políticas responden a competencias exclusivas de los distintos ministerios y cuentan con un enfoque universal, se consideran sostenibles y con una perspectiva exigible y obligatoria, cuyo fin es cuantificar sus objetivos; son los distintos ministerios los encargados de establecer los organismos de regulación en lo que refiere al ámbito laboral, instituciones como el Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Salud y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social son los principales organismos de control, estas instituciones han generado los reglamentos para el ámbito laboral, seguridad y salud en el trabajo y los derechos sociales, que pueden ser medibles y cuentan con los protocolos de acción para cada aspecto.

En el marco institucional, la visión comercial de la marca presenta el siguiente enfoque:

“Ser reconocidos como la cadena líder en retail, siendo fuente inspiradora de moda para nuestros clientes, empleados y proveedores a nivel mundial”. (Reglamento interno, 2016)

Esta visión evidencia su interés por establecerse en el mercado de la moda y ser reconocidos por la misma, incluso siendo un referente para sus empleados, pero no menciona sobre las condiciones facilitadas para sus colaboradores en cuestión laboral.

Por otra parte, el Reglamento Interno rige:

Las relaciones laborales de la empresa y sus respectivas sucursales, que mantienen a nivel nacional, y las que en el futuro se establezcan; incorporando las disposiciones en los contratos de trabajo celebrados con sus trabajadores. Establece su oficina matriz en el cantón Quito, provincia de Pichincha. (Reglamento interno, 2016)

Asimismo, la empresa presenta su compromiso de proporcionar a sus trabajadores un ambiente y condiciones de trabajo adecuados, así como beneficios de orden socioeconómico de conformidad a su disponibilidad, estará dispuesta a ayudar y estimular a sus trabajadores para el desarrollo de sus actividades en sus respectivas funciones. (Reglamento interno, 2016)

Este reglamento norma entre otras cosas las condiciones del contrato, establece el tiempo de jornada, forma de pago de remuneraciones, horas extras y suplementarias, permisos, vacaciones, licencias y faltas graves hacia la empresa, establece las sanciones y obligaciones de los trabajadores.

Las políticas señaladas que son emitidas por el Estado y por la empresa privada, favorecen las condiciones laborales y están enfocadas a mejorar en mayor medida el nivel de satisfacción en el trabajo, especialmente porque se considera a los trabajadores su derecho de realizar una actividad que garantice una vida digna.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En palabras de Balestrini (2000) el marco metodológico “es el conjunto de procedimientos a seguir con la finalidad de lograr los objetivos de la información de forma válida y con una alta precisión” (Molero, 2010, pág. 9).

Es decir que la metodología o enfoque metodológico nos permite establecer y definir la manera en cómo se recogerán los datos para una investigación, al igual que determinar la forma en la que se van a analizar y facilitando su interpretación.

3.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo será diseñado bajo el planteamiento metodológico de enfoque cuantitativo, debido a que es el que mejor se adapta a las características y necesidades de esta investigación.

La investigación cuantitativa, es aquella que utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable, es decir medible. Algunos ejemplos de investigaciones cuantitativas son: diseños experimentales, diseños cuasi - experimentales, investigaciones basadas en la encuesta social, entre otras; una de las más utilizadas es la encuesta social. (Cauas, 2015, pág. 2)

De esta manera en esta investigación con enfoque cuantitativo se utilizará la técnica de encuestas como la herramienta que permitirá medir la percepción de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial, así como también la percepción del bienestar social.

3.2. Tipo y nivel de la investigación

Para esta investigación se recurre a un diseño no experimental, debido a que nuestro objetivo buscará analizar la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa comercial y su percepción del bienestar social; aplicándolo con un tipo transversal ya que los datos serán recolectados en un momento único, con un nivel de tipo descriptivo lo cual nos permitirá conocer a detalle la percepción de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial.

El diseño no experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 149)

Para los mismos autores los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 151)

También establecen que los diseños de investigación transversales descriptivos buscan indagar la incidencia de una o más variables en una población. Este proceso consiste en ubicar diversas variables de personas u otros seres para proporcionar una descripción. (Ibid)

3.3. Método de investigación

Para esta investigación se aplicará el método de razonamiento deductivo, debido a que la sustentación teórica nos permitirá pronosticar las hipótesis planteadas, es así que de esta forma se puede explicar la problemática planteada partiendo de teorías generales hacia nuestro caso particular.

Es una forma jerárquica de razonamiento, ya que se parte de generalizaciones, que poco a poco se aplican a casos particulares. Esto hace al método deductivo muy útil para producir conocimiento de conocimientos anteriores. También es práctico cuando es imposible o muy difícil observar las

causas de un fenómeno, pero sí aquellas consecuencias que produce. (Arrieta , 2017, pág. 5)

3.4. Universo, muestra y muestreo

3.4.1. Universo o población

Autores como Pineda (1994), definen a la población como el conjunto de personas u objetos de los cuales se desea conocer información en una investigación. “El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, estadísticas de nacimientos o accidentes entre otros” (López P. , 2004, pág. 1).

La población de esta investigación está conformada por 815 trabajadores que laboran en una empresa comercial, siendo la parte operativa y comercial de la misma.

3.4.2. Muestra y muestreo

Para López (2004), la muestra representa una parte del universo o población donde se llevará a cabo la investigación. Para su obtención existen diversos procedimientos, sin embargo, la muestra debe ser una parte representativa de la población. (p.1)

Otros autores señalan sencillamente que la muestra es cualquier subconjunto de una población, y que su obtención se da por medio de muestreos probabilísticos y no probabilísticos. (Suárez, 2011, págs. 12-13)

La muestra dentro de esta investigación será de 180 trabajadores que representan el 22% de la nómina, 90 trabajadores corresponden a la región sierra y 90 a la región costa.

Mata (1997), define al muestreo como el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población.

"Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población" (López P. , 2004, pág. 1)

Para los fines de esta investigación se determinó el muestreo de tipo no probabilístico intencional, debido a que se ha seleccionado a las personas que van a ser partícipes de nuestra muestra.

Es decir, este tipo de muestreo "consiste en seleccionar los elementos de la muestra entre los que estaba más disponibles o resultan más convenientes para el investigador." (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 21)

3.4.2.1. Características de la muestra

Los criterios para la selección de una muestra se deben establecer de acuerdo con el tamaño de la población a ser investigada, es muy importante establecer una muestra que represente una pequeña parte de la población y que nos facilite obtener la información necesaria; por esta razón, se debe iniciar identificando cuáles son las características de la población a ser estudiada.

A continuación, se detalla aquellas condiciones y características establecidas para la selección de la muestra de investigación, entre los trabajadores de la empresa comercial en la que se aplicará el estudio.

Tabla 1*Categorías de sucursales y número de personal*

CATEGORÍA	TOTAL SUCURSALES		PERSONAL ESTIMADO	TOTAL
	SIERRA	COSTA		
AAA	5	3	Hasta 50 colaboradores	400
AA	2	3	Hasta 40 colaboradores	175
B	3	3	Hasta 30 colaboradores	180
C	1	2	Hasta 20 colaboradores	60
TOTAL	11	11	TOTAL POBLACIÓN	815

Fuente: Nómina empresa, 06 de enero 2020

La tabla uno, nos muestra cómo están categorizadas las sucursales de acuerdo a su tamaño y volumen de ventas, siendo que las tiendas AAA son las más grandes y con mayor personal vs. Las tiendas de categoría C que son más pequeñas y con menor número de personal, la empresa cuenta con un total de 22 tiendas a nivel nacional.

Para los fines de esta investigación este criterio es importante debido a que nuestra muestra se ha enfocado en las tiendas de categoría B, es decir 180 colaboradores entre la región Costa y Sierra.

Tabla 2*Población de acuerdo al cargo*

CARGO	NÚMERO DE CONTRATOS
Jefe de ventas	22
Subjefe	22
Asistente de tienda	22
Control interno	93
Auxiliar de servicios	45
Auxiliar de trastienda	29
Auxiliar visual	30
Cajero	100
Servicio al cliente	26
Empleado de mostrador	310
Mercaderista	42
Promotor de crédito	47
Sastre	22
TOTAL POBLACIÓN	815

Fuente: Nómina empresa, 06 de enero 2020

La tabla dos, identifica los cargos con los que cuentan las tiendas de forma estandarizada; es decir sin importar su categoría contarán con los mismos cargos pero su nómina incrementa de acuerdo a su necesidad.

Tabla 3*Muestra de acuerdo a género y región*

GÉNERO	TOTAL		TOTAL PORCENTUAL
	SIERRA	COSTA	
Masculino	26	35	34%
Femenino	64	55	66%
TOTAL	90	90	100%

Fuente: Nómina empresa, 06 de enero 2020

La tabla tres, nos permite establecer que la mayoría de la población está representada por el género femenino con un total de 119 mujeres activas y 61 hombres entre ambas regiones.

Tabla 4*Tipo de contrato de la muestra*

TIPO DE CONTRATO	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
FIJO	30	17%
TIEMPO INDEFINIDO	150	83%
TOTAL	180	100%

Fuente: Nómina empresa, 06 de enero 2020

La tabla cuatro, establece el tipo de contrato de los trabajadores de la muestra seleccionada, el 83% de la población están bajo la modalidad de contrato indefinido, es decir que la relación laboral terminará en cualquier momento y puede finalizarla cualquiera de las partes.

Tabla 5*Muestra según edad*

RANGO EDADES	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
De 18 a 25 años	49	27%
De 26 a 35 años	101	56%
De 36 a 45 años	28	16%
Mayores de 45 años	2	1%
TOTAL	180	100%

Fuente: Nómina empresa, 06 de enero 2020

La tabla cinco, nos permite evidenciar que el 56% de nuestra muestra está representada por perfiles jóvenes, de entre 26 a 35 años; sin embargo, solo hay 2 personas que superan los 45 años de edad.

Tabla 6*Tiempo de permanencia en la empresa de la muestra*

TIEMPO LABORADO	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
Menos a 2 años	129	72%
De 2 a 5 años	35	19%
Más de 5 años	16	9%
TOTAL	180	100%

Fuente: Nómina empresa, 06 de enero 2020

La tabla seis, nos permiten evidenciar que en un 72% de la muestra, el personal no supera los dos años de permanencia en la empresa, representado por 129 personas de la nómina y únicamente 16 empleados llevan más de 5 años en su puesto de trabajo.

Tabla 7

Muestra según salario bruto

SALARIO BRUTO	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
De \$400 a \$500	168	93%
De \$501 a \$1000	9	5%
De \$1001 a \$1500	3	2%
TOTAL	180	100%

Fuente: Nómina empresa, 06 de enero 2020

Los rangos de salarios en la tabla siete, de igual forma explican que el 93% de la muestra percibe un salario bruto de \$500 o menos, de acuerdo al cargo que desempeña, se revela una tendencia si se relaciona con la totalidad de la población.

Tal como se ha caracterizado la muestra corresponde al personal de las tiendas de categoría B, las mismas que en su totalidad son seis y están establecidas en la ciudad de Quito, Latacunga, Ibarra en la región Sierra; y Machala, Babahoyo y Manta en la región Costa. El total de la muestra como se ha explicado en la caracterización corresponden a un total de 180 colaboradores entre ambas regiones y se ha considerado a una tienda de la ciudad de Quito, para establecer el porcentaje de incidencia que representa en el nivel de satisfacción laboral, por encontrarse en la matriz.

3.5. Formas de recolección de la información.

Entendemos que “Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico” (Caro, 2019, pág. 1)

Como se había determinado para esta investigación se aplicó una encuesta, para Hernández, Fernández & Baptista (2010), este instrumento permite recolectar datos y contiene un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p.217)

Es así que el instrumento de la investigación consiste en un cuestionario, diseñado con preguntas cerradas bajo la escala de Likert.

Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932, consiste en presenta un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, con los cuales se establece la relación de los participantes sea esta favorable, desfavorable, positiva o negativa. (Ibid)

Para determinar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial y su percepción de bienestar social, se aplicará un cuestionario adaptado del modelo de test PAS (Test de Personalidad Altamente Sensible) de la Universidad de Salamanca con dimensiones Likert. Este cuestionario contiene 51 ítems, con las siguientes dimensiones:

1. Satisfacción Laboral
 - 1.1 Percepción del ámbito de trabajo
 - 1.2 Ambiente de trabajo e interacción con compañeros
 - 1.3 Condiciones ambientales, infraestructura y recursos
 - 1.4 Implicación a la mejora
 - 1.4 Motivación y reconocimiento

2. Desconcentración de acciones
 - 2.1 Dirección de área
 - 2.2 Comunicación y coordinación
 - 2.3 Formación y capacitación

3. Percepción de bienestar social laboral, preguntas cerradas.

Las alternativas de selección y valores de puntuación basados en la escala de Likert, y que corresponden a la percepción de la satisfacción laboral en el cuestionario hasta el ítem 45 son:

5 Totalmente de acuerdo

4 Muy de acuerdo

3 Acuerdo medio

2 Poco de acuerdo

1 Nada de acuerdo

Por otra parte, los ítems destinados para identificar la percepción del Bienestar Social Laboral, son preguntas cerradas de selección que nos permitirán conocer cuál es el aporte del Trabajador Social de acuerdo a nuestros objetivos específicos.

Para la recolección de la información se elaborará una encuesta en línea, utilizando las aplicaciones que nos brinda el Outlook 365 “Forms”; la misma que nos permite elaborar formularios y cuestionarios con la generación de un link que posteriormente será compartido mediante celulares o correos electrónicos para que pueda ser recibida la información.

Los puntajes se obtienen con la sumatoria del valor que los encuestados otorgaron a cada ítem, sin embargo, una puntuación se considera baja de la multiplicación de 1 por el número de ítems y por lo contrario se considera alta cuando se multiplica por el mayor valor, es decir 5.

3.6. Formas y análisis de la información

Para el procesamiento de datos se utiliza como técnica la estadística descriptiva la misma que “describe, analiza y representa un grupo de datos utilizando métodos numéricos y gráficos que resumen y presentan la información contenida en ellos.” (Anónimo, pág. 2)

Con este enfoque se pudo establecer los niveles de percepción de satisfacción laboral, ordenamiento y análisis considerando una operacionalización de 6 variables y 33 indicadores, los mismos que nos permiten determinar que la satisfacción en el trabajo es tan importante porque su estudio contribuye a la elaboración e implementación de políticas de desarrollo organizacional y bienestar social laboral.

Para tabular los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral y percepción de bienestar social, a los empleados de una empresa comercial, se utiliza el programa Microsoft Office Excel que nos facilita herramientas estadísticas que permiten detallar la información con datos aglomerados y numéricos; adicional de las gráficas facilitadas por los resultados de la encuesta de “Forms” de Outlook 365.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para presentar los resultados obtenidos, es necesario indicar que los participantes de esta investigación cuantitativa fueron los trabajadores de una empresa comercial, tanto de la región costa y sierra.

4.1. Resultados objetivos específicos

Los principales hallazgos de esta investigación se han obtenido de los resultados que reflejan cada uno de los objetivos específicos, los mismos que responden a las dimensiones analizadas, para determinar los porcentajes de satisfacción laboral.

4.1.1. Objetivo 1: “Determinar la percepción de la satisfacción laboral que tienen los trabajadores en las diferentes sucursales de una misma empresa”.

Los principales hallazgos que se pueden identificar en relación a este objetivo es que la percepción de la satisfacción laboral es alta, tanto la región

costa y sierra supera el 80% a nivel general, con una diferencia del 1,09% entre ambas regiones. Sin embargo una vez analizadas las percepciones de cada una de las dimensiones que integran la satisfacción laboral, se evidencia que existen distintos niveles de percepción tanto en la región costa y sierra.

Es así que para la dimensión **Percepción del ámbito de trabajo**, el puntaje más bajo lo obtuvo Ibarra (sucursal de la sierra), con 76,40%; seguido de la sucursal de Quevedo (costa), con 78%. Por otra parte, el indicador **Ambiente de Trabajo e Interacción con los compañeros** es el que obtuvo el menor puntaje en la sucursal de Quevedo (región costa), donde esta dimensión obtuvo el 70,67% y por el contrario, la sucursal matriz Quito que obtuvo 81,87%.

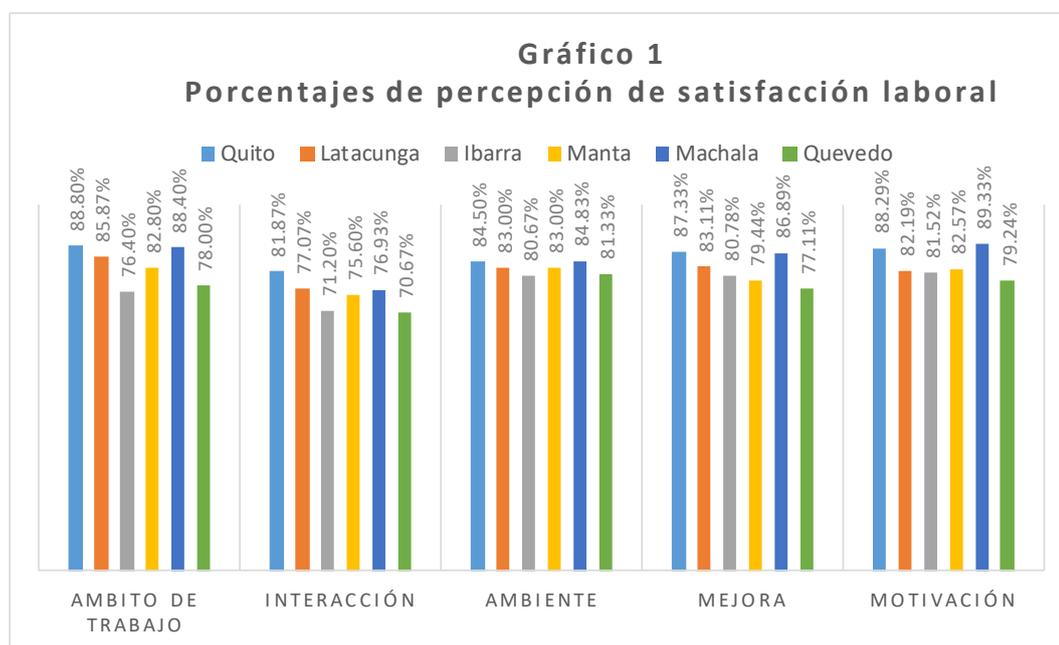
Valores superiores al 80% obtuvo la dimensión **Condiciones ambientales, infraestructura y recursos**, en la sucursal de Ibarra (región sierra) tiene 80,67%, mientras que en Quevedo (región costa) obtuvo 81,33%. En la dimensión **Implicación a la mejora** nuevamente la sucursal de Quevedo obtuvo el más bajo porcentaje con 77,11% vs. La sucursal matriz Quito que obtuvo 87,33%.

La dimensión **Motivación y Reconocimiento**, obtuvo 89,33% en la sucursal de Machala (región costa), siendo este el porcentaje más alto en todas las dimensiones; a diferencia de la sucursal de Quevedo que obtuvo 79,24%. Cabe resaltar que en este indicador, tanto la calificación alta como la baja se dan en provincias de la costa

La tabla 8 presenta el resumen de los porcentajes obtenidos en cada una de las dimensiones, consideradas para medir el nivel de satisfacción laboral en las sucursales de la región sierra y costa.

Tabla 8*Porcentaje de percepción del nivel de satisfacción por sucursal*

Dimensiones	SIERRA: 82,17%			COSTA: 81,08%		
	Quito	Latacunga	Ibarra	Manta	Machala	Quevedo
PERCEPCIÓN DEL AMBITO DE TRABAJO	88,80 %	85,87%	76,40 %	82,80%	88,40%	78,00%
AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON COMPAÑEROS	81,87 %	77,07%	71,20 %	75,60%	76,93%	70,67%
CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS	84,50 %	83,00%	80,67 %	83,00%	84,83%	81,33%
IMPLICACIÓN A LA MEJORA	87,33 %	83,11%	80,78 %	79,44%	86,89%	77,11%
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	88,29 %	82,19%	81,52 %	82,57%	89,33%	79,24%



Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción laboral y bienestar social, realizada a los trabajadores de una empresa comercial en el 2020.

Fecha 06/01/2020

Elaborado por: Verónica Echeverría

La tabla y gráficos presentados anteriormente, exponen una tendencia, respecto a la región costa en donde se obtuvieron los resultados más bajos de satisfacción, siendo la ciudad de Quevedo (región costa), que obtuvo menos del 80% en tres dimensiones que son:

- Ambiente de Trabajo e Interacción con los compañeros
- Implicación a la mejora
- Motivación y Reconocimiento

La teoría de los dos factores plantea que la satisfacción por el trabajo se genera, cuando los factores motivadores son implementados de forma adecuada, entre estos la implicación a la mejora y el reconocimiento que se obtiene por parte de los compañeros y directivos; por otra parte, las malas relaciones interpersonales que generan insatisfacción corresponden a los factores higiénicos.

De acuerdo a la revisión de los criterios de la muestra se establece que el 93% tiene un ingreso superior al establecido por el salario básico unificado, y que cuentan con un contrato indefinido; por lo tanto, estos referentes no influyen en la estabilidad laboral, ni los horarios de trabajo o el cargo desempeñado en la empresa. Es mucho más influyente sentirse reconocido, ser considerado en la toma de decisiones y sentirse parte de un equipo, con buenas relaciones interpersonales, lo que eleva el nivel de satisfacción laboral.

Por esta razón es importante que se fomente una política de cultura organizacional, orientada a buscar estrategias que mejore el ambiente de trabajo y que respondan a las necesidades reales de los trabajadores; una vez que se identificaron aquellas dimensiones que influyen en los niveles de insatisfacción y principalmente focalizados a los territorios que menor satisfacción expresan.

Una situación que debe resaltarse y que causa preocupación, es la evidente debilidad de cómo se maneja el liderazgo dentro de las sucursales, ya que no existe insatisfacción de las condiciones objetivas, es decir aquellas herramientas que facilitan las condiciones de trabajo, propuesta por la teoría

de satisfacción. La debilidad se manifiesta en el manejo de una buena dirección que va de la mano con un adecuado ambiente de trabajo; así lo plantea la teoría “Y”, como una propuesta de dirección participativa en donde se motiva a los trabajadores a liberar sus potencialidades para dirigir su conducta hacia los fines organizativos.

4.2.1.1. Grado de satisfacción según género

Considerando que las mujeres representan el 66% de la muestra, es necesario plantear un análisis con enfoque de género, relacionada a identificar los niveles de satisfacción. Como resultados se evidencia que en la dimensión de **Implicación a la mejora** las mujeres con énfasis en región sierra, tienen un porcentaje del 53,25% (el más alto de todas las dimensiones), mientras que los hombres tienen un 46,75%.

La implicación a la mejora, desde la teoría de sistema organizacional, se la relaciona con “las características individuales laborales, organizativas y actitudinales, que desarrolla un individuo para identificarse con el trabajo” (Ana María Lucia-Casademunt, 2012, pág. 367), frente a ello, es importante resaltar que de acuerdo a varios autores, como González y De Elena (1999), mencionado por Casademunt; son las mujeres quienes suelen desarrollar una mayor implicación a la mejora, al asociar su desempeño laboral con su autoestima. (2012)

Es así que las mujeres presentan una mayor tendencia a involucrarse en procesos de mejora y a liderarlos, incidiendo en su opinión sobre este ámbito.

Por otra parte, en la región costa es la dimensión de **Percepción del ámbito de trabajo**, donde las mujeres obtienen el 54,51% (puntaje más alto de las dimensiones), y los hombres el 45,49%. Esta dimensión está relacionada directamente al puesto de trabajo, identifica si las funciones

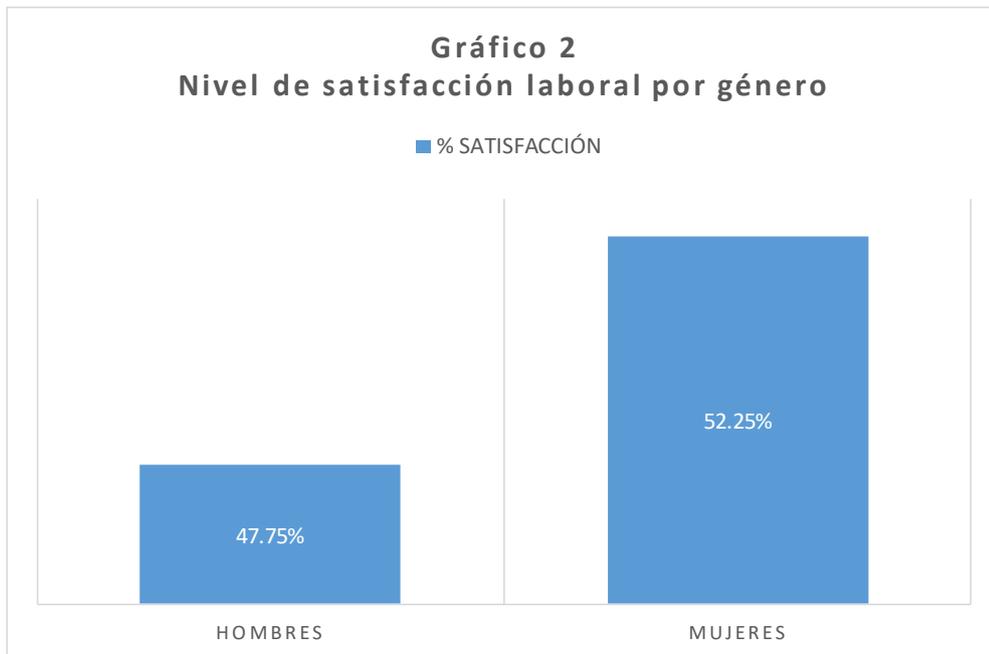
asignadas son organizadas, si las tareas y cargas de trabajo están bien distribuidas, la satisfacción por el puesto de trabajo y el desarrollo de habilidades.

De acuerdo a la teoría de los dos factores, el trabajo en sí mismo involucra factores motivacionales, en donde el generador de satisfacción es lograr una independencia laboral que promueva logros y reconocimientos; por otra parte lo sustenta la teoría “Y” que considera al trabajo algo natural, en donde no es necesaria la amenaza para que los individuos se esfuercen, permitiéndoles asumir los objetivos empresariales con responsabilidad y creatividad, y en este caso las mujeres quienes identifican un valor mayor en este ámbito

A continuación la tabla 9, nos permite identificar de forma resumida los porcentajes obtenidos en cuanto al nivel de satisfacción de acuerdo con el género.

Dimensiones	SIERRA		COSTA	
	Hombres		Mujeres	
PERCEPCIÓN DEL AMBITO DE TRABAJO	52,42%	45,49%	47,58%	54,51%
AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON COMPAÑEROS	51,25%	47,83%	48,75%	52,17%
CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS	50,94%	46,35%	49,06%	53,65%
IMPLICACIÓN A LA MEJORA	46,75%	45,83%	53,25%	54,17%
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	43,92%	46,71%	56,08%	53,29%
TOTAL	47,75%		52,25%	

Estadísticamente la percepción de satisfacción laboral por género, representa el 52,25% para las mujeres y el 47,75% en los hombres.



Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción laboral y bienestar social, realizada a los trabajadores de una empresa comercial en el 2020.

Fecha 06/01/2020

Elaborado por: Verónica Echeverría

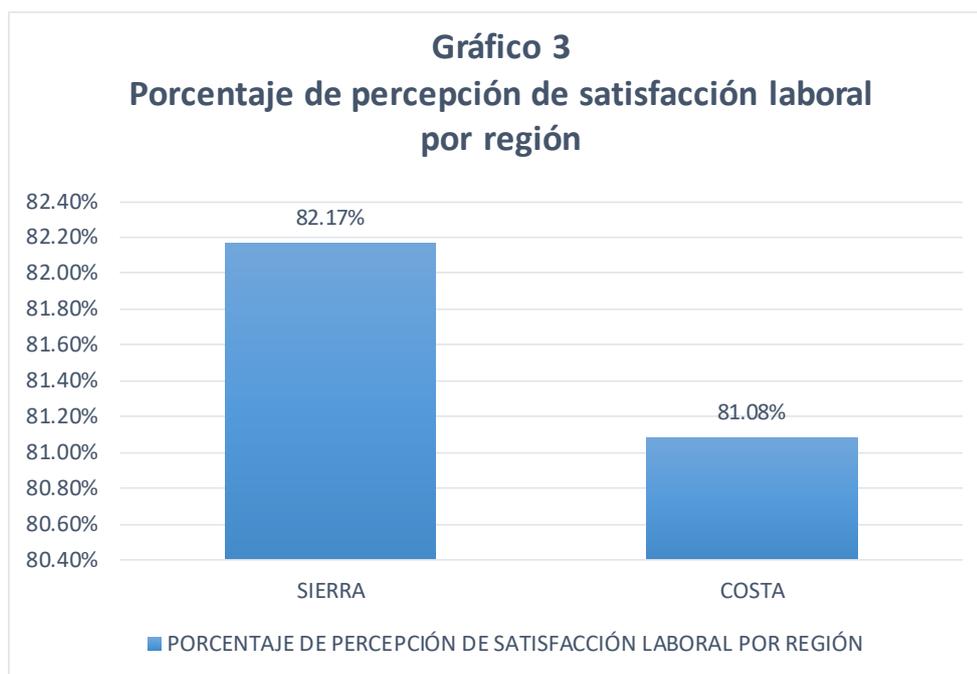
Sin embargo en la región sierra, tres dimensiones obtuvieron menores porcentajes en las mujeres y son:

1. Percepción del ámbito de trabajo: 47,58%
2. Ambiente de trabajo e interacción con los compañeros: 48,75%
3. Condiciones ambientales, infraestructura y recursos: 46,35%

Deben ser consideradas estas dimensiones con el fin de establecer si la distribución y carga de trabajo está siendo coordinada de forma correcta, si los líderes de equipo están establecidos en los hombres, y por último, considerar aquellos espacios físicos que permiten a las mujeres sentirse más cómodas en su sitio de trabajo, como baños diferenciados, sala de lactancia materna, y otros que pudieren mejorar la percepción de infraestructura.

Para culminar con los resultados del objetivo 1, sobre el nivel de satisfacción laboral, el gráfico 3 nos permite evidenciar el nivel de percepción

por la región en donde se encuentran las sucursales; siendo que la sierra tiene el 82,17% vs. La región costa con el 81,08%.



Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción laboral y bienestar social, realizada a los trabajadores de una empresa comercial en el 2020.

Fecha 06/01/2020

Elaborado por: Verónica Echeverría

Sin embargo para nuestro análisis, podemos evidenciar que los resultados se deben a la falta de acciones de desconcentración, puesto que la tendencia a estar más satisfechos se concentra en la región sierra por su cercanía con la matriz; siendo coherente con el planteamiento de que una administración desconcentrada tiende a direccionar de forma más eficaz sus objetivos, a diferencia de aquellas que no cuentan con los mismos privilegios, especialmente por la distancia, y que repercuten en resultados desiguales de satisfacción.

- **4.2.2. Objetivo 2: “Determinar la percepción de desconcentración de acciones relacionadas al desarrollo organizacional”**, los hallazgos encontrados es que la percepción de desconcentración de acciones es mayor en la región costa que en la sierra, a diferencia de la satisfacción laboral.

Se puede evidenciar que la frecuencia tiende a ser mayor en la opción totalmente de acuerdo en cada una de las dimensiones relacionadas al desarrollo organizacional, siendo dos de ellas las más aceptadas.

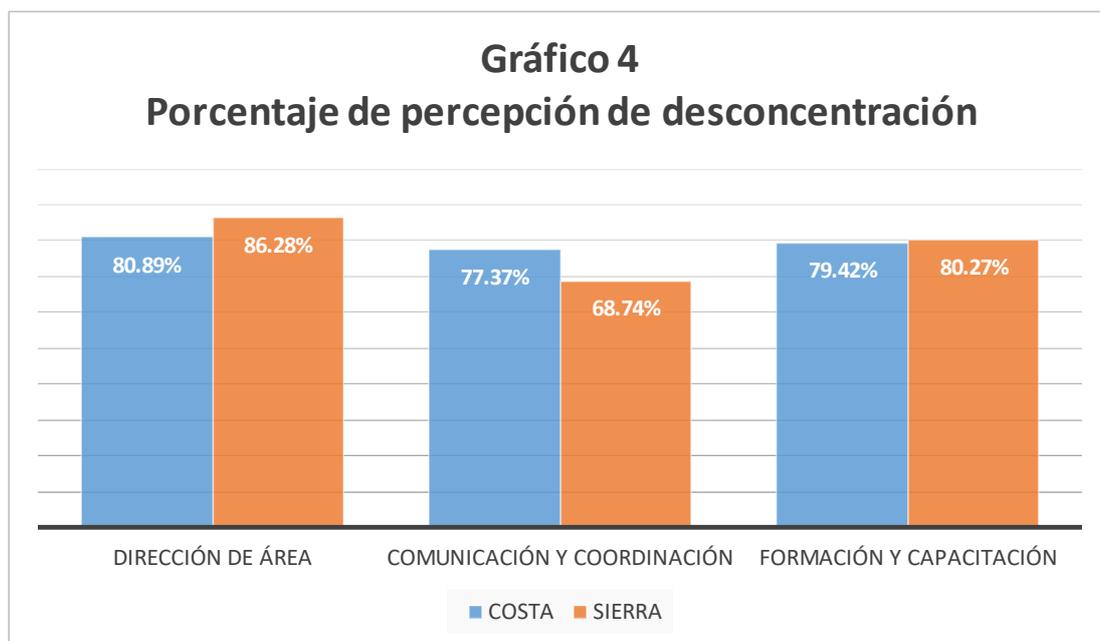
Tabla 10

Frecuencia de respuesta en percepción a desconcentración de acciones de desarrollo organizacional

DIMENSIÓN DIRECCIÓN DE ÁREA					
FRECUENCIA	SIERRA		COSTA		TOTAL
	TOTAL	%	TOTAL	%	
Nada de acuerdo	0	0,00%	11	2,44%	2,44%
Poco de acuerdo	22	4,89%	40	8,89%	13,78%
Acuerdo medio	58	12,89%	55	12,22%	25,11%
Muy de acuerdo	150	33,33%	156	34,67%	68,00%
Totalmente de acuerdo	220	48,89%	188	41,78%	90,67%
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					TOTAL
FRECUENCIA	TOTAL	%	TOTAL	%	
Nada de acuerdo	3	0,56%	3	0,56%	1,11%
Poco de acuerdo	24	4,44%	41	7,59%	12,04%
Acuerdo medio	89	16,48%	82	15,19%	31,67%
Muy de acuerdo	225	41,67%	199	36,85%	78,52%
Totalmente de acuerdo	199	36,85%	215	39,81%	76,67%
DIMENSIÓN FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN					TOTAL
FRECUENCIA	TOTAL	%	TOTAL	%	
Nada de acuerdo	9	2,00%	14	3,11%	5,11%
Poco de acuerdo	32	7,11%	40	8,89%	16,00%
Acuerdo medio	71	15,78%	61	13,56%	29,33%
Muy de acuerdo	170	37,78%	165	36,67%	74,44%
Totalmente de acuerdo	168	37,33%	170	37,78%	75,11%

De forma general en la región sierra tiene 78,43% y la región costa 79,23%, una diferencia mínima; sin embargo, debemos establecer que la percepción de desconcentración en su conjunto es baja, pero que analizada por cada una de las dimensiones que la conforman obtiene distintas calificaciones.

1. **Dirección de área:** 80,89% costa, 86,28% sierra.
2. **Comunicación y coordinación:** 77,37% costa, 68,74% sierra.
3. **Formación y capacitación:** 79,42% costa, 80,27% sierra.



Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción laboral y bienestar social, realizada a los trabajadores de una empresa comercial en el 2020.

Fecha 06/01/2020

Elaborado por: Verónica Echeverría

Para un mejor análisis se presenta un resumen de los resultados obtenidos por cada sucursal, en la tabla 11, donde son dos dimensiones que presentan los puntajes más bajos y específicamente en la región sierra; por esta razón los resultados evidencian que la percepción de desconcentración de acciones requiere ajustes y planes de mejora en el desarrollo organizacional especialmente en la forma de coordinar y comunicar las acciones que involucran a todos sus actores de interés.

Tabla 11

Porcentaje de percepción del nivel de desconcentración de acciones

Dimensiones	SIERRA: 78,43%			COSTA: 79,23%		
	Quito	Latacunga	Ibarra	Manta	Machala	Quevedo
DIRECCIÓN DE ÁREA	94,83%	87,33%	76,67%	79,73%	85,73%	77,20%
COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	72,67%	68,44%	65,11%	79,44%	87,22%	65,44%
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	86,13%	78,13%	76,53%	76,93%	85,07%	76,27%

Considerando que, los indicadores de **Comunicación y coordinación** son los más bajos, se debe establecer protocolos de comunicación entre las áreas; esto evidencia el bajo nivel de desconcentración que existe, porque al desconocer las funciones de otros departamentos de apoyo, se imposibilita el direccionamiento de las acciones, y mucho más si no tenemos la facilidad de acceder a ellos.

Por otra parte, la dimensión de **Formación y capacitación** es la segunda en obtener porcentajes bajos, con este antecedente, se debe considerar la importancia que tiene el establecer un plan de capacitación anual, autores como Aguilar (2004), establece lo siguiente:

“La capacitación consiste en una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborado”. (pág. 26)

De esta forma se evidencia que estas percepciones sobre desconcentración de acciones, inciden en el nivel de satisfacción ya que hay que considerar lo que establece la teoría en cuanto a procesos de desconcentración, configurándolos como la capacidad de ceder poder de decisión y gestión desde una entidad administrativa del nivel nacional a una

de sus dependencias territoriales, siendo ésta la que mantiene la dirección y asegura su calidad y buen cumplimiento. Así mismo, este proceso permite la construcción de equidad a través de la distribución, gestión y planificación de la prestación de servicios. (Arboleda , 2018, pág. 11)

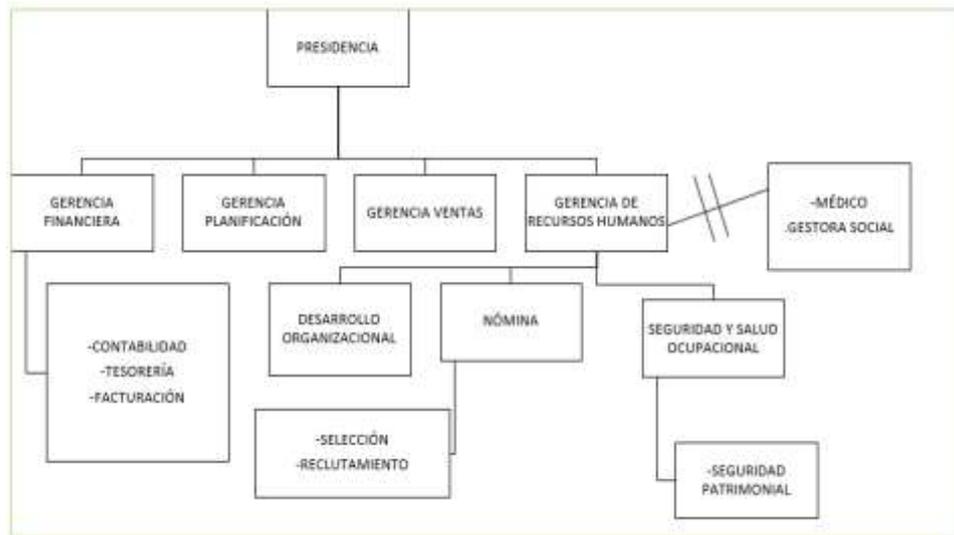
Finalmente, con estos resultados que identifican las dimensiones que presentan carencias de desconcentración, es importante que las gerencias establezcan los procedimientos para corregir sus lineamientos, permitiendo realizar una mejora y evaluación continua, esto relacionado a la teoría de satisfacción donde se evidencia que las condiciones subjetivas, relacionadas a la organización y funciones directivas, no se aplican adecuadamente.

4.2.3. Objetivo 3: “Identificar el aporte del Trabajador Social para lograr equidad en la desconcentración y ejecución de las acciones de bienestar organizacional”; la investigación realizada en la empresa comercial permitió identificar que el área de Gestión Social, cuentan con una sola Trabajadora Social, quien no tiene un contrato directo con la empresa, sino que presta sus servicios de forma tercerizada desde el mes de abril del año 2019.

La tercerización o subcontratación es una práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra firma para que preste un servicio que, en un principio, debería ser brindado por ella misma. Este proceso suele realizarse con el objetivo de reducir los costos. (Porto & Gardey, 2014, pág. 1)

El área de Gestión Social en la empresa, se considera un ente de apoyo al departamento de Seguridad y Salud Ocupacional y se ubica dentro del departamento de Recursos Humanos, con la siguiente estructura jerárquica.

Gráfico 5



Fuente: Organigrama Desarrollo

La nómina total de esta empresa, bordea los 1000 colaboradores y por esto es preciso mencionar lo que el **Código de Trabajo establece en el Art. 42** cuando menciona las obligaciones del empleador; el numeral 24) claramente establece la obligación de contratar los servicios de un profesional de Trabajo Social, cuando la empresa cuente con cien o más trabajadores, y a su vez establece que por cada trescientos de excedente en la nómina deben contratar los servicios de otro Trabajador Social.

Se puede determinar que con el incumplimiento de lo establecido por la ley, el nivel de satisfacción se ve afectado debido a que la gestión del bienestar social se da desde una mirada externa, de acuerdo a lo que señala Herzberg, con su teoría de los dos factores de motivación, esto incide sobre el factor interno, relacionado con la autorrealización y el reconocimiento del trabajo; debido a que el Trabajador social se considera un agente externo, con riesgo de no generar empatía e identidad con la institución, afectando su capacidad de intervención.

No existe un manual de funciones para el cargo de gestión social, sin embargo se establecen algunas actividades realizadas por la profesional a cargo, cabe resaltar que dichas actividades son operativas, ya que el área no cuenta con presupuesto ni poder en la toma de decisiones, toda acción se centraliza en la aprobación de la gerencia de Recursos Humanos.

- Dotación anual de uniformes al personal operativo a nivel nacional
- Levantamiento de fichas socioeconómicas, solo personal de Quito.
- Visitas domiciliarias, solo en casos que ameriten la visita y que estén en la ciudad de Quito.
- Entrega de beneficios corporativos, consiste en una tarjeta de descuento en una cadena farmacéutica, entrega a nivel nacional
- Apoyo al departamento de SSO, especialmente en campañas de salud y prevención.
- Organización de eventos significativos, como día internacional de las personas con discapacidad en el que se realiza un homenaje a los colaboradores.
- Apoyo logístico en eventos corporativos como día de la madre, día del padre, día del niño y navidad.

Estas actividades se planifican ajustadas a la jornada laboral de la Trabajadora Social, el mismo que es de tiempo parcial, 4 horas diarias de lunes a viernes, en el espacio físico proporcionado por la empresa, el mismo que consta de un escritorio dentro del departamento de SSO y un computador portátil donde se archiva información digital del área.

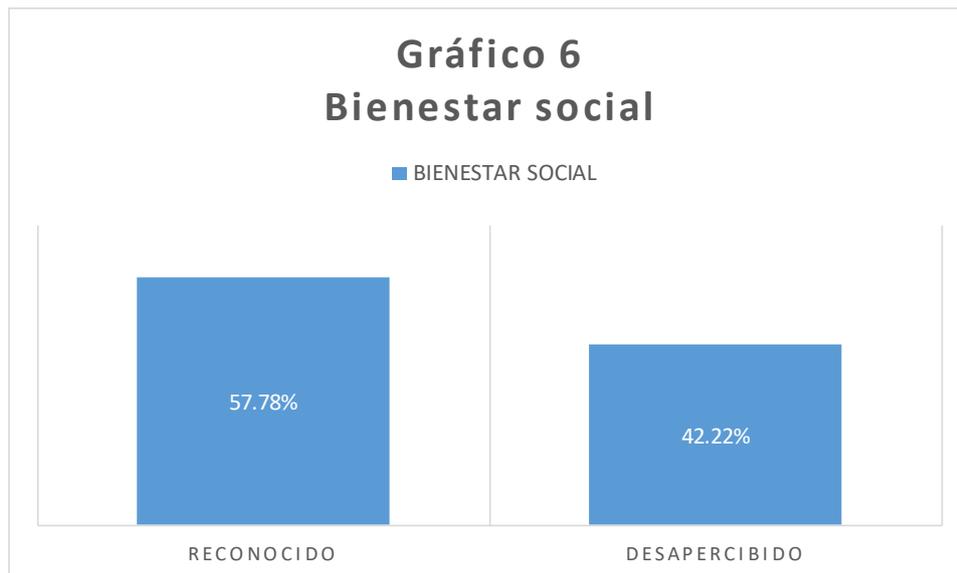
Es así que con estos hallazgos se pudo obtener una percepción del bienestar social laboral, cuyos resultados son:

- Interés por aplicar políticas de bienestar: 53,33% mucho interés
- Conocimiento de políticas de bienestar empresarial: 53,08% conoce
- Percepción de bienestar social: 57,78% reconocido

- Satisfacción de clima organizacional: 88,89%
- Actividades recreativas y deportivas: 61,67% anuales
- Beneficios corporativos: 67,22% recibió beneficios en el año

Tabla 12			
<i>Percepción de bienestar social</i>			
PREGUNTA	%		TOTAL
	SIERRA	COSTA	
Pregunta 44			
No hay interés	18,89%	20,00%	19,44%
Hay mucho interés	54,44%	52,22%	53,33%
Hay interés, pero no hay recursos	26,67%	27,78%	27,22%
Pregunta 45	SIERRA	COSTA	TOTAL
No conoce	44,94%	48,89%	46,92%
Si conoce	55,06%	51,11%	53,08%
Pregunta 46	SIERRA	COSTA	TOTAL
Pasa desapercibido	35,56%	48,89%	42,22%
Reconocido	64,44%	51,11%	57,78%
Pregunta 47	SIERRA	COSTA	TOTAL
No	11,11%	11,11%	11,11%
Si	88,89%	88,89%	88,89%
Pregunta 48	SIERRA	COSTA	TOTAL
Cada año	48,89%	74,44%	61,67%
Cada seis meses	31,11%	7,78%	19,44%
Cada mes	20,00%	17,78%	18,89%
Pregunta 49	SIERRA	COSTA	TOTAL
No	26,67%	38,89%	32,78%
Si	73,33%	61,11%	67,22%

Se puede evidenciar que la percepción del bienestar social está en un nivel del 63,66%; significa que a pesar de las acciones implementadas y herramientas utilizadas por el departamento de Gestión Social, la falta de equipo no permite cubrir las expectativas de toda la población, de ahí que más del 40% de los encuestados califica al bienestar social empresarial como desapercibido.



Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción laboral y bienestar social, realizada a los trabajadores de una empresa comercial en el 2020.

Fecha 06/01/2020

Elaborado por: Verónica Echeverría

Para Bernard (1967), el trabajo social de empresa quedó definido como aquella:

“actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales. (Carrasco , 2009, pág. 70)

A medida que el Estado se ha constituido como garante de derechos y ha realizado su intervención en la estructura económica-social, las empresas se han visto en la necesidad de introducir medidas que favorezcan determinados derechos de carácter laboral, estas acciones han permitido la intervención de los profesionales del Trabajo Social dentro de las empresas, ya que uno de los objetivos de esta profesión es buscar el bienestar social de aquellos grupos que se encuentran en desventaja.

Si bien es cierto la percepción de bienestar social supera el 50%, es importante que se considere que la capacidad de cobertura es insuficiente, esto afecta a los niveles de satisfacción debido a que gran parte de los colaboradores se sienten desatendidos o por lo contrario desconocen totalmente de la gestión realizada, de esta forma lo sugiere la teoría “Z” que busca entender al trabajador como un ser integral, fortaleciendo las relaciones personales estrechas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones generales

De acuerdo a lo que establece el objetivo general de esta investigación, “Analizar el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial, de acuerdo a la región en que se encuentran, con el fin de identificar los factores de cambio”; su principal hallazgo es que la región sierra tiene una percepción general de satisfacción de 71,89%, y por el contrario la región costa tiene 70,74%; debido a que cada uno de los objetivos específicos han arrojados los resultados de sus dimensiones, se establecen las siguientes conclusiones:

Los niveles relacionados a la percepción de satisfacción laboral son mayores en la región sierra, sin embargo, para la región costa disminuye porque se ven afectados por la falta de aplicación de factores motivacionales, como lo establece la teoría de los dos factores; es decir, que la falta de reconocimiento por el trabajo, el sentido de pertenencia para la involucración a la mejora y las relaciones interpersonales requieren un plan de corrección.

La percepción del ámbito de trabajo, considerada una de las dimensiones de la satisfacción, es más valorado por el género femenino, en ambas regiones; de tal forma que han considerado que existe una distribución

equitativa de responsabilidades y cargas laborales, lo que les ha permitido desarrollar sus habilidades enfocadas a los objetivos empresariales.

En cuanto al nivel de percepción en la desconcentración de acciones, se evidencia un porcentaje mayor en la región costa, sin embargo, a nivel general no supera 80%, debido a que las dimensiones de **Coordinación y comunicación, formación y capacitación** presentan los niveles de percepción más bajos, evidenciado la falta de direccionamiento en las acciones.

Los resultados de percepción de bienestar social, no son negativos en cuanto a la gestión realizada, esto se debe a que desde gestión social se han utilizado herramientas que facilitan la interacción con la población, a pesar de no contar con presencia constante; como, por ejemplo, las capacitaciones virtuales, videoconferencias, herramientas informáticas para difusión de información, entre otras.

La percepción de las dimensiones consideradas para medir el bienestar laboral, refleja mediante la tabulación de resultados, que existe una debilidad en la difusión de las políticas de bienestar social que actualmente la empresa contempla, el 46,92% de la población encuestada en región sierra y costa establecen desconocer estas políticas es decir solo a 3,08% de la mitad de la muestra encuestada; con los resultados se confirma la necesidad de mejorar la intervención social y revisar la necesidad de un Trabajador Social permanente.

Los programas de bienestar no tienen el alcance deseado, porque están limitados a las condiciones de intervención externa y esto genera niveles de insatisfacción; generando una nueva necesidad dentro de gestión social que debe ser atendida.

5.2. Recomendaciones generales

Una vez que se ha obtenido los resultados y presentado las conclusiones de esta investigación, se puede establecer las siguientes recomendaciones que permitan fortalecer aquellas debilidades detectadas, especialmente en la percepción del bienestar social.

Si bien es cierto en nivel de satisfacción laboral es alto, es importante que se fortalezca los planes de trabajo en equipo y resolución de conflictos, y que posteriormente se evalúe la mejora en el ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, el departamento de desarrollo organizacional deberá encabezar los planes de mejora.

La desconcentración de acciones es indispensable, si no se puede establecer en cada territorio responsables directos de área, debe existir una mejor difusión de las actividades desarrolladas por otros departamentos, con la finalidad de que los servicios brindados por otras áreas sean claros y conocidos por todos; para esto deben fortalecer las áreas directivas.

Las gerencias deben evidenciar las necesidades reales de capacitación en sus colaboradores y presentar a las gerencias correspondientes los planes de capacitación anual.

La Gerencia de RRHH, debe considerar la intervención del trabajador social de acuerdo al número de personal con el que cuenta la empresa dar cumplimiento a lo establecido en la norma y posteriormente evaluar, mediante esta implementación las mejoras en la percepción del bienestar social.

Las políticas públicas, mediante los organismos que regulan las condiciones laborales, deben implementar los instrumentos que puedan medir los factores de satisfacción laboral.

La academia debe fomentar especializaciones que fortalezcan la intervención profesional de los Trabajadores Sociales en el campo laboral, tanto a nivel de gestión, como en investigaciones sobre la práctica profesional esto último , con el objetivo de generar conocimiento de cuáles son los nuevos contextos y necesidades que requieren los y las Trabajadores Sociales para mejorar su intervención.

Bibliografía

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2008). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 109-110.
- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (1995). IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.
- Anónimo. (s.f.). Obtenido de <http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/jmmarin/esp/EDescrip/tema1.pdf>
- Arrieta, E. (2017). *Diferenciador*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Cardona, D., Lamadrid, J., & Brito, C. (2018). La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones. Un estudio de caso. *Aglaia*, 154-176.
- Caro, L. (2019). 7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos. *Lifeder*.
- Carranceja, B. (junio de 2017). *Universidad de Cantabria*. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/12807/CARRANCEJADIEZBELEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, J. (2009). EMPRESA Y TRABAJO SOCIAL, ¿UNA RELACIÓN DE IDA Y VUELTA? *Humanismo y Trabajo Social*, 69-83.

Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., & Tepal, I. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Iberoamericana de Ciencias*, 1.

Cauas, D. (2015). Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36805674/I-Variables.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dvariables_de_Daniel_Cauas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200108%2Fus-east-1%2Fs3%2

CÓDIGO DE TRABAJO. (2005). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>

Constitución del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

Contreras, J., Toriz, A., Pico, B., & Meneses, H. (2016). La satisfacción laboral y la competitividad de las sucursales de una misma firma ferretera del estado de Veracruz. *Strategy, Technology & Society*, 66-92.

Convenio sobre igualdad de remuneración. (1951). OIT. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C100

- Dirección y Gerencia. (2015). Comparación Teorías Maslow y Herzberg. *Dirección y Gerencia*, 1.
- Duarte, E. (17 de Octubre de 2013). *La Insatisfacción Laboral "Reina" en Estos Países de América Latina*. Obtenido de QuimiNet:
<https://www.quiminet.com/empresas/la-insatisfaccion-laboral-reina-en-estos-paises-de-america-latina-3652385.htm>
- Ferrari., R. E. (2012). La importancia del trabajo para la vida humana y el flagelo de la desocupación. *VII Jornadas de Sociología de la UNLP*, 4-5. Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-097/366.pdf>
- García , Y. (2016). ESTRATEGIAS PARA LA DESCENTRALIZACION EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES, EN EMPRESAS PYMES CONSTRUCTORAS. Colombia.
- Garcia, Y. (2016). *ESTRATEGIAS PARA LA DESCENTRALIZACION EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES, EN EMPRESAS PYMES CONSTRUCTORAS*. Obtenido de <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/607/1/07051503166-2016-2-GEC.pdf>
- Grijalba, A., Palacios , J., Patiño, C., & Tamayo, D. (2017). Los factores asociados a la satisfacción laboral en Ecuador en 2007 y 2015 utilizando la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo. *Analítika*, 10.

- Hannoun, G. (2011). *Biblioteca digital Uncuyo*. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación 5ta edición*. México D.F.: McGRAW-HILL.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). Panorama Laboral y Empresarial del Ecuador., (pág. 27). Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Panorama%20Laboral%202016_final2908.pdf
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307-314.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307-314.
- LEY DE SEGURIDAD SOCIAL. (2011). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_segu.pdf
- López, C. (2004). La Teoría Z de William Ouchi. *Gestiopolis*, 3.
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *SCIELO*.
- Malagón, E. (2000). LAS RELACIONES DE BIENESTAR SOCIAL Y LOS CAMPOS DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL. *Revista de Trabajo Social*, 14-25.

- Malagón, E. (2000). LAS RELACIONES DE BIENESTAR SOCIAL Y LOS CAMPOS DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL. *Revista de Trabajo Social*, 14-25.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-MINISTER*, 5-15.
- Martín, G. (2004). AUTONOMÍA, DESCENTRALIZACIÓN Y DESCONCENTRACIÓN en la ciudad de buenos aires. *Cuaderno Urbano*, 99-116.
- Martín, X., Segredo, A., & Perdomo, I. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. *Educación Médica Superior*, 288-295.
- McGregor, D. (1960). *Teoría de la Organización*. New York.
- McGregor, D. (1960). *Teoría de la Organización*.
- Molero, L. (2010). *URBE*. Obtenido de <https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/archivos/seminario/Contenido/4.-%20UnidadIV-CapituloIII.pdf>
- OIT. (julio de 2002). Los principios y Derechos fundamentales en el trabajo., (pág. 11). Ginebra. Recuperado el Noviembre de 2019, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_wp_11_sp.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2004). Obtenido de

https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm

Parra , J. (2015). Obtenido de

https://servicios.educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/270/contenidos/5880/teoria_x_e_y_teoría_z.pdf

Plan Nacional de Desarrollo "Toda una vida", 2017-2021. (s.f.). Obtenido de

https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Plan Nacional de Desarrollo. (2017 - 2021). Obtenido de

https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición.de*. Obtenido de

<https://definicion.de/tercerizacion/>

Psicología Empresarial. (2013). *Psicología Empresarial*. Obtenido de

http://www.academia.edu/download/53289054/TEORIA_DE_LOS_DOS_FACTORES_DE_HERZBERG.docx

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2017). Obtenido de

http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf

- Rodríguez, N. (2019). ANÁLISIS DEL CONCEPTO SATISFACCIÓN LABORAL. *Revista de Estudios Clínicos e Investigación Psicológica*, 133-143.
- Rodríguez, N. (2019). ANÁLISIS DEL CONCEPTO SATISFACCIÓN LABORALv. 133-143.
- Rodríguez, N. (s.f.). ANÁLISIS DEL CONCEPTO SATISFACCIÓN LABORAL. 133-143.
- Roman, Á. (2015). *Universidad de Azuay*. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5098>
- Roman, Á. (2015). *Universidad del Azuay*. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5098>
- Salazar , J., Guerrero , J., Machado, Y., & Cañedo , R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. 67-75.
- Sánchez, M., & Sánchez, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 1196.
- Sanchez, S., Fuentes, F., & Artacho , C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano*, 61-62.
- Silva, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. *Revista de psicología general y aplicada*, 443-451.
- Suárez, P. (2011). *La Fresneda*, 1-36.

Valenzuela, N., Buentello, C., & Ramos, G. (2015). ANÁLISIS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MEDIANA EMPRESA DE SECTOR SERVICIOS. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*.

VIÑA, B. (JUNIO de 2013). *Análisis de temática laboral y de recursos humanos*. Obtenido de <https://vallededempleo.wordpress.com/2013/06/10/que-significado-tiene-el-trabajo-en-la-vida-de-las-personas/>

Matriz Operacionalización de Variables				
OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	INDICADOR	TÉCNICA
Determinar la percepción de la satisfacción laboral que tiene los trabajadores en las diferentes sucursales de una misma empresa.	Satisfacción laboral	Percepción del ámbito de trabajo	Organización del área de trabajo	Encuesta
			Definición de funciones y responsabilidades	Encuesta
			Cargas de trabajo equitativas	Encuesta
			Acceso al desarrollo de habilidades	Encuesta

	Seguridad de trabajo	Ambiente de trabajo e interacción con compañeros	Relación con compañeros	Encuesta
			Trabajo en equipo	Encuesta
			Sentido de pertenencia	Encuesta
			Facilidad de opinión	Encuesta
		Condiciones ambientales, infraestructura y recursos	Áreas de trabajo seguras	Encuesta
			Ambiente de trabajo propicio	Encuesta
			Instalaciones adecuadas para el desempeño	Encuesta

			Herramientas informáticas	Encuesta
	Mejora continua	Implicación a la mejora	Calidad de los servicios	Encuesta
			Iniciativas de mejora	Encuesta
			Participación activa en la mejora	Encuesta
		Motivación y reconocimiento	Reconocimiento de tareas	Encuesta
			Condiciones laborales acordes al trabajo	Encuesta
			Desarrollo profesional	Encuesta

Establecer si las acciones de desarrollo organizacional se ejecutan de forma desconcentrada.	Desarrollo organizacional	Dirección de área	Dominio y conocimiento de funciones	Encuesta
			Solución de problemas	Encuesta
			Delegación eficaz de responsabilidades	Encuesta
			Participación en la toma de decisiones	Encuesta
			Comunicación constante	Encuesta
	Desconcentración de acciones	Comunicación y coordinación	Adecuada comunicación interna	Encuesta
			Apoyo a los responsables de área	Encuesta

			Difusión de información asertiva	Encuesta
			Conocimiento y coordinación con otras áreas	Encuesta
		Formación y capacitación	Capacitación para el desempeño	Encuesta
			Planes de capacitación	Encuesta
			Formación externa	Encuesta
			Formación interna	Encuesta

Identificar el aporte del Trabajador Social para lograr equidad en la desconcentración y ejecución de las acciones de bienestar organizacional.	Políticas de bienestar social laboral	Bienestar social	Implementación de políticas y socialización	Encuesta
		Programas y beneficios sociales	Actividades deportivas y otorgamiento de beneficios corporativos	Encuesta

ANEXOS



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Echeverría Tayupanda, Verónica Elizabeth**, con C.C: # **1717175929** autora del trabajo de titulación: **Análisis comparativo de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial**, previo a la obtención del título de **Licenciatura en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **28 de febrero de 2020**

f. _____

Nombre: **Echeverría Tayupanda, Verónica Elizabeth**

C.C: **1717175929**



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis comparativo de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial.		
AUTOR(ES)	Verónica Elizabeth, Echeverría Tayupanda		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	León Cercado, Jesenia Patricia		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de febrero de 2020	No. DE PÁGINAS:	80 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción laboral, organización laboral empresarial		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, desarrollo organizacional, bienestar social laboral, clima organizacional, desconcentración.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>La siguiente investigación tiene un enfoque cuantitativo no experimental, cuyo objetivo es realizar un “Análisis comparativo de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial”; mediante un proceso metodológico que permitió realizar el levantamiento de información utilizando la técnica de la encuesta, con el fin de receptar mediante una escala de Likert, una valoración numérica de la percepción de las distintas dimensiones que inciden para determinar el nivel de satisfacción laboral en las distintas sucursales de una empresa comercial, tanto en la región Sierra y Costa. El muestreo de esta investigación es no probabilístico intencional, establecido por 180 trabajadores encuestados que representan el 22% de la población. Los resultados obtenidos permitieron determinar los niveles de percepción de la satisfacción laboral, desconcentración de acciones y bienestar social; y cuyo fin permitirá establecer los mecanismos de mejora dentro de la organización.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593984898310 +59322384643	E-mail: keylie_02@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.		
	Teléfono: +593-990331766		
	E-mail: Cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			