



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

**ESTUDIO DE FACTORES QUE INCIDEN EN EL CLIMA LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA TARQUI LTDA.**

Autor:

Alvarado Campos Kelvin Alberto

Tutor:

ING. Ángel Mendoza Olea

Guayaquil, Ecuador
2015



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Estudio de factores que inciden en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa Tarqui Ltda.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta el clima laboral en la productividad y satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa Tarqui Ltda.?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **Alvarado Campos Kelvin Alberto**

Tutor: **ING. Ángel Mendoza Olea**

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: **Estudio de factores que inciden en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa Tarqui Ltda.**, de la carrera Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

Alvarado Campos Kelvin Alberto

DEDICATORIA

Dedico esta tesis A DIOS, A mis padres quienes me dieron la vida y me apoyaron en la educación de mis estudios, siempre brindándome con sus apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma y corazón. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Kelvin Alberto Alvarado Campos

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado y en especial a mis padres por haberme apoyado siempre en mis estudios.

Al INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Kelvin Alberto Alvarado Campos

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA NOTARIADA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE GENERAL	vi
INDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en el contexto.....	1
Situación del conflicto.....	2
Delimitación del problema	3
Formulación del problema	4
Variables de investigación.....	4
Evaluación del problema	4
OBJETIVOS	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos:.....	5
JUSTIFICACION E IMPORTANCIA	5

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACION TEORICA.....	7
-----------------------------	---

Antecedentes históricos	7
Antecedentes referenciales	10
Fundamentación Legal	14
VARIABLES DE LA INVESTIGACION	18
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	19

CAPITULO III
METODOLOGÍA

Diseño cualitativo.....	24
Diseño cuantitativo.....	24
Tipos de investigación	24
Investigación Exploratoria.....	24
Investigación Descriptiva	25
Investigación Documental.....	25
Investigación de Campo	25
Investigación Experimental	26
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
<i>Población</i>	26
Muestra.....	27
Técnicas e instrumentos de la investigación	28
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION	29

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	35
PLAN DE MEJORAS.....	55
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES	59
Bibliografía	60
ANEXOS	62
Anexo 1 Carta de autorización de la empresa	
Anexo 2 Foto a los colaboradores realizando la encuesta	

INDICE DE FIGURAS

Estructura organizacional	23
Figura 1: Satisfacción	35
Figura 2: Ambiente laboral.....	36
Figura 3: Relación de trabajo.....	37
Figura 4: Funciones y responsabilidades	38
Figura 5: Condiciones salariales.....	39
Figura 6: Satisfacción laboral	40
Figura 7: Supervisores	41
Figura 8: Objetivos y metas	42
Figura 9: Igualdad de oportunidades	43
Figura 10: Comunicación.....	44
Figura 11: Jornada laboral.....	45
Figura 12: Ritmo de trabajo	46
Figura 13: Horas extraordinarias	47
Figura 14: Seguridad empresarial	48
Figura 15: Capacidad autónoma	49
Figura 16: Remuneración de vacaciones	50
Figura 17: Apoyo de los supervisores.....	51
Figura 18: Medios y recursos	52
Figura 19: Control de rutina	53
Figura 20: Libertad Sindical.....	54

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Satisfacciones.....	35
Cuadro 2: Ambiente laboral.....	36
Cuadro 3: Relación de trabajo.....	37
Cuadro 4: Funciones y responsabilidades.....	38
Cuadro 5: Condiciones salariales.....	39
Cuadro 6: Satisfacción laboral.....	40
Cuadro 7: Supervisores.....	41
Cuadro 8: Objetivos y metas.....	42
Cuadro 9: Igualdad de oportunidades.....	43
Cuadro 10: Comunicación.....	44
Cuadro 11: Jornada laboral.....	45
Cuadro 12: Ritmo de trabajo.....	46
Cuadro 13: Horas extraordinarias.....	47
Cuadro 14: Seguridad empresarial.....	48
Cuadro 15: Capacidad autónoma.....	49
Cuadro 16: Remuneración de vacaciones.....	50
Cuadro 17: Apoyo de los supervisores.....	51
Cuadro 18: Medios y recursos.....	52
Cuadro 19: Control de rutina.....	53
Cuadro 20: Libertad Sindical.....	54



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de Empresa.

Tema

Estudio de factores que inciden en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa Tarqui Ltda.

Autor: Alvarado Campos Kelvin Alberto

Tutor: ING. Ángel Mendoza Olea

RESUMEN

La satisfacción laboral es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones ya que estas se preocupan por brindar muy buenas oportunidades de crecimiento. Ya que el activo más importante de cualquier compañía u organización es su factor humano es muy importante saber la satisfacción de los colaboradores ya que esto reflejara resultados positivos en satisfacción y productividad. Por el cual se determinó el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa Tarqui Ltda., mediante la descripción de las variables productivas para proponer un plan de mejoras administrativas. El proyecto consistió en establecer nuevas metodologías y estrategias para el plan de mejora para la satisfacción laboral de la Cooperativa Tarqui Ltda. El autor utilizó en la investigación el diseño cuantitativo ya que este mostro en números, estadísticas y gráficos el estudio realizado. Para ello se utilizó la metodología descriptiva y exploratoria. Ya que esta permitió detallar y analizar las situaciones causantes del problema, teniendo en cuenta las informaciones suministradas para plantear así las alternativas de solución para el bienestar de los colaboradores de la Cooperativa Tarqui. La técnica que se utilizó fue la encuesta, ya que esta permitió obtener respuestas flexibles y abiertas pero siempre regidas a la investigación, al darse a cabo la recolección de datos después se procedió a codificar la información para posteriormente categorizarlas y tabularlas, se realizó cuadros estadísticos que ayudo a una mejor visualización de los resultados. En el último capítulo se desarrolló el plan de mejoras determinando el planteamiento de las estrategias. Los beneficiarios del estudio fueron los socios, colaboradores que laboran en la cooperativa Tarqui Ltda.

Satisfacción

Laboral

Productividad

Trabajadores



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de Empresas.

Tema

Estudio de factores que inciden en el clima laboral de los trabajadores de la Cooperativa Tarqui Ltda.

Autor: Alvarado Campos Kelvin Alberto

Tutor: ING. Ángel Mendoza Olea

ABSTRACT

Job satisfaction is a major issue today for most organizations since they cared about providing good opportunities for growth. Since the most important asset of any company or organization is its human factor is very important to know the employee satisfaction as this reflects positive results in satisfaction and productivity. Whereby the working environment of workers determined Cooperative Tarqui Ltda., By describing productive to propose a plan of administrative improvements variables. The project was to develop new methods and strategies for the improvement plan for job satisfaction Tarqui Cooperative Ltda. The author used the quantitative research design and this showed in numbers, statistics and graphs the study. For this descriptive and exploratory methodology was used. As this allowed detail and analyze the cause of the problem situations, taking into account the information provided in order to raise alternative solutions for the welfare of the employees of the Cooperative Tarqui. The technique used was the survey, as this allowed for flexible and open answers but always governed the investigation, to be conducted data collection then proceeded to encode information to further categorize and tabulation, statistical tables are made I help better visualization of the results. In the last chapter the improvement plan approach determining the strategies developed. The beneficiaries of the study were partners, employees working in the cooperative Tarqui Ltda.

Satisfaction

Labor

Productivity

workes

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en el contexto

La cooperativa Tarqui Ltda., ubicada en la parroquia Letamendi del cantón Guayas, en la ciudad de Guayaquil, está situada al sur oeste de dicha provincia, en las calles Lizardo García entre el Oro y Bolivia, funcionando desde 1965 iniciándose en el negocio de transporte público.

El problema que existe actualmente, es que se denota un bajo rendimiento en los colaboradores de la cooperativa, en su ambiente laboral.

La satisfacción laboral es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones ya que estas se preocuparan por brindar muy buenas oportunidades de crecimiento, los colaboradores desarrollarían el deseo de obtener mejoramiento continuo para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia y eficacia organizacional, por lo cual se sentirán satisfecho en su ámbito laboral.

Ya que el activo más importante de cualquier compañía u organización es su factor humano es muy importante saber la satisfacción de los colaboradores ya que esto reflejara resultados positivos en satisfacción y productividad.

La satisfacción laboral es un resultado de los factores internos y externos, de estos se puede mencionar el desarrollo profesional de los colaboradores, la

motivación; si se descuidan los factores internos y externos se presentan situaciones conflictivas para las organizaciones que son falta de compromiso, ausentismo, irresponsabilidad, rotación del personal, entre otros.

Es necesario que los gerentes brinden un seguimiento adecuado, y buscar las soluciones en el nivel de satisfacción del personal y la identificación de la cooperativa.

Brindando un adecuado seguimiento y dándole la importancia que se necesita, la productividad, satisfacción laboral será positiva para la cooperativa y esta al comprometerse en la busca de la mejora continua, obtendrá un personal administrativo satisfecho y productivo que ayudaran a cumplir las metas y objetivos que se propongan.

Es muy conocido el criterio de que los colaboradores satisfechos son más productivos que el insatisfecho. La insatisfacción laboral se ve a través de las diferentes actitudes como: desatención de sus responsabilidades, una baja eficiencia y eficacia, negligencia e incluso otras que pueden llegar al abandono del puesto del trabajo.

Se observa que este tipo de situación es muy frecuente en las empresas ecuatorianas, y este es el caso de la cooperativa Tarqui Ltda.

Situación del conflicto

Las actividades que realiza el personal administrativo han sufridos cambios que repercuten en distintos aspectos de la vida laboral de los colaboradores de la cooperativa Tarqui Ltda., afectando su satisfacción laboral y las principales dificultades que se han dado a conocer son las siguientes:

- Carencia de equipos de oficina de alta calidad
- No hay una muy buena estructura de su lugar de trabajo
- Una pobre supervisión
- Malas condiciones de trabajo
- Falta de seguridad en el empleo
- Compensación inequitativa
- Falta de oportunidad de progreso
- Conflictos interpersonales entre los trabajadores

Esto ocasiona que ellos no puedan sentirse en un buen ambiente laboral y no se sienta satisfecho con su lugar de trabajo, por lo cual esto conlleva a que haya insatisfacción por parte de los colaboradores.

Si no se obtiene un personal satisfecho no se logrará mayor desempeño en la organización, por lo cual si la compañía brinda buenas oportunidades sus colaboradores se sentirán compensados en su entorno laboral.

Con este estudio se pretende crear un marco referencial que permita diagnosticar la satisfacción laboral y su productividad para así tener un entorno favorable que ayude a la mejora de la eficiencia y eficacia de los colaboradores.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Administrativo

Área: Laboral

Aspectos: Satisfacción laboral

Periodo: 2015 – 2016

Formulación del problema

Una vez descrito el problema a investigarse se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo afecta el clima laboral en la productividad y satisfacción de los trabajadores de la COOPERATIVA TARQUI LTDA.?

Variables de investigación

Variable independiente: Satisfacción laboral

Variable dependiente: Productividad

Evaluación del problema

Delimitado: La población está conformada por el personal que trabaja en la cooperativa Tarqui Ltda.

Claro: El problema planteado es coherente con la propuesta de solución, que están redactado de forma precisa.

Factible: Es un proyecto factible de realizar porque cuenta con el apoyo del gerente y los colaboradores de la cooperativa Tarqui Ltda.

Evidente: Se identifica la necesidad de realizar un análisis de los factores que inciden en la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa.

Relevante: Es importante analizar la satisfacción laboral y la productividad, de los colaboradores, para proponer un plan de mejoras.

Original: Es por primera vez que se realiza un análisis de los factores que inciden en la satisfacción laboral y su relación con la productividad dentro de la cooperativa Tarqui Ltda.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Determinar el clima laboral de los trabajadores de la COOPERATIVA TARQUI LTDA. Mediante la descripción de las variables productivas para proponer un plan de mejoras administrativas.

Objetivos específicos:

- Fundamentar los aspectos teóricos del clima laboral
- Diagnosticar el estado actual del clima laboral.
- Proponer un plan de mejora para elevar la productividad y satisfacción laboral de los trabajadores de la COOPERATIVA TARQUI LTDA.

JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

De acuerdo a la referida norma constitucional, toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

La importancia de hacer este estudio es presentar alternativas de un análisis de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la organización.

Este proyecto de investigación servirá para establecer acciones a favor de mejorar el estilo de vida laboral de cada colaborador y una mayor productividad a la cooperativa Tarqui.

El llegar a niveles beneficiosos de satisfacción laboral favorece a la salud integral de los colaboradores. Ahora al poseer un grupo de personas en el igual nivel de satisfacción reunido en la propia empresa es muy beneficioso, no es difícil imaginar que su actitud y productividad están en óptimas condiciones y esto creará dentro de la compañía situaciones que pueden beneficiar en el ánimo de otros colaboradores, creando un círculo vicioso favorable para los humanos y para el negocio.

Una empresa es tan productiva como lo es su gente. Todo aquello que hagamos para desarrollar las habilidades, las competencias y los conocimientos de nuestros colaboradores, beneficiará su desarrollo personal y la productividad de la cooperativa.

Los beneficiarios de poder lograr que la productividad de las empresas crezca son todos, los socios podrán tener mayor ingreso para invertir en la cooperativa, los colaboradores obtendrán utilidades más significativas por ende los planes de inversión no solo tecnológica y estructural serán todos en cuenta además planes de condiciones de trabajo, ser mejor asalariados, tener mejores planes de compensación monetario y no monetario. Y todo ello ayuda a un todo que es tener una mejor calidad de vida.

Los estudios de clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización con enfoque sistémico.

El clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los colaboradores y de toda la organización.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACION TEORICA

Antecedentes históricos

En la década del 60 se comenzó a observar el gran interés por la investigación en el área de la satisfacción laboral, por el cual en este año logró probablemente su punto máximo, observándose un cierto desinterés en el cual se cuestionó la relación entre productividad y satisfacción laboral (Melia & Peiró, 1998).

A pesar de ello en la década del 70, se notaba una preocupación empresarial, por el cual surge un interés gradual por la temática, en el cual se acepta la perspectiva de la satisfacción laboral como las actitudes importantes para los trabajadores y para las empresas, como el abandono laboral y el absentismo (Melia & Peiró, 1998).

En la década del 80, este tema lo empiezan a relacionar con la calidad de vida en el ámbito laboral, en cómo influye su impacto sobre la salud mental y la relación entre este y su familia, analizando una preocupación muy alta por el desarrollo personal del trabajador, en un contexto de educación a lo largo de la vida, en el cual las instituciones o empresas consideradas sobresalientes, apostaban por las competencias como el servicio del cliente y la gestión humanista (Melia & Peiró, 1998).

En el año 90 se comenzó a observar una evolución hacia otro paradigma en el cual el capital humano destacó el constante desarrollo de ese capital, mediante estrategias de formación (Melia & Peiró, 1998).

De acuerdo con un estudio realizado por la compañía Gesellschaft für Konsumforschung (GfK), el 58% de las personas aseguran estar total o razonablemente satisfecha con la cantidad de tiempo libre que disponen. El estudio realizado en un total de 22 países, arrojó que únicamente el 18% de los trabajadores se siente infeliz dentro de sus actividades laborales. Brasil es uno de los países de Latinoamérica que cuenta con más vacaciones. Sin embargo su porcentaje de satisfacción o felicidad no es del 100%. Canadá se posiciona en el segundo lugar del listado con un 25% de felicidad, aunque solo tenga 10 días de vacaciones y México con un 21% de satisfacción teniendo hasta 15 días de vacaciones. Los países europeos aunque tengan más días de vacaciones el resultado de satisfacción es variable en comparación de países latinos. La satisfacción no solo depende del tiempo libre; diversos estudios han encontrado que esta sensación depende también de la estabilidad económica de los países, seguridad y el nivel de vacaciones ya mencionados muchas veces define el carácter de los colaboradores. Los 10 países con mayor satisfacción laboral son: Estados Unidos con 25%, de satisfacción laboral, Canadá 25%, Suecia 23%, Alemania 22%, México 21%, reino Unido 21%, Bélgica 21%, Ucrania 20%, Turquía 20%, y Brasil 19%. (López, 2015)

En el Ecuador, Telefónica Movistar, Yanbal Ecuador, Industria Lácteas Toni S.A. son ejemplos de compañías que apuntan a un ambiente laboral como estrategia para aumentar la productividad, han sido destacadas por la Great Place to Works entre las mejoras empresas para trabajar, tanto en Ecuador como América Latina.

Centrándonos en el territorio Ecuatoriano, podemos mencionar lo siguiente:

“Entre 1979 y 1984

- Se aprobó la instauración del décimo quinto sueldo.
 - Ley de la semana laboral de cuarenta horas.
 - Se duplicó el salario mínimo vital.”
- (Porras, 2010)

“Entre 1984 y 1990, años de flexibilización laboral:

- Se expide la Ley de Régimen de Maquila y de Contratación Laboral a tiempo parcial que permite relaciones de corta duración que pueden ser renovadas, pero sin convertirse en contratos definitivos.
- Dicha Ley contempla el acuerdo entre las partes para la suspensión no remunerada del contrato.”

(Porras, 2010)

“En 1991:

- Entra en vigencia la Ley de Zonas Francas que admite la posibilidad de que los contratos de trabajo sean temporales.
- Ley 133 reformativa del Código del Trabajo: incrementa el número de trabajadores exigidos para conformar una organización sindical pasando de quince a treinta personas.”

(Porras, 2010)

“En 2000, con la dolarización:

- Ley para la Transformación Económica del Ecuador (Trole I): incorpora la contratación por horas, además cualquiera de las partes puede dar por concluido el contrato de trabajo sin que se medie la necesidad de indemnización.

- Ley para la Promoción de la Inversión y Participación Ciudadana (Trole II): fija techos al reparto de utilidades, regula las huelgas, facilita despidos, implementa contratos eventuales.”

Esta ley fue declarada inconstitucional por el Tribunal Constitucional mediante resolución 193 – 2000- TP.” (Porras, 2010)

“En 2008, con la nueva Constitución:

- Consagra normas relativas a los denominados derechos y principios fundamentales en el trabajo.
- Consideración del trabajo reconociendo su centralidad en la economía por sobre el capital y como su fin, el buen vivir.
- El trabajo no sólo es un derecho y un deber social, sino que además es fuente de realización personal y base de la economía.
- Extiende la protección laboral al trabajo autónomo, de auto sustento y de cuidado humano.
- Establece que el sistema económico será social y solidario.
- Prohíbe la tercerización e intermediación laboral para actividades propias y habituales de la empresa.
- Garantiza la no discriminación y las medidas de acción afirmativa para ciertos grupos que históricamente han sido víctimas de discriminación.”

(Porras, 2010)

Antecedentes referenciales

(Navarro, 2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.*

RESUMEN

En este estudio se estableció la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, en el cual fueron: Los objetivos específicos, la evaluación en el nivel de satisfacción y la importancia del personal; en el cual rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad.

Las variables de estudio fueron: la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia.

Análisis

El estudio presentado por Silvia María Fuentes establece: la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, la evaluación del nivel de satisfacción, los objetivos específicos y la determinación que el personal rinda; por lo cual se sienta satisfecho con su trabajo y el efecto que conlleva la productividad.

Se centra en la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre la eficiencia y la eficacia, y recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del personal, por medio de capacitaciones.

Este trabajo tiene similitud con la presente investigación, ya que ambas estudian cómo mejorar la satisfacción laboral para elevar la productividad, por lo cual se toman conceptos para fundamentar teóricamente aspectos sobre la productividad y satisfacción laboral

También realiza un análisis de la solución que se plantea para elaborar el plan de mejoras administrativas para los colaboradores de la cooperativa Tarqui Ltda.

(Maria Margarita Chiang, 2011) *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres.*

Resumen

En este estudio se analizó y se dio conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad en una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. Para lograr los objetivos se aplicó un instrumento de 54 ítems que en su primera parte, recoge información general del encuestado; en la segunda, reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última parte se estudia la satisfacción laboral.

Análisis

La investigación presentada por María Margarita Chiang Vega y José Felipe Ojeda Hidalgo aplicaron un instrumento de 54 ítems en su primera parte, recoge la información general de los encuestados, su segunda parte reúnen información promedio al sueldo y las ventas de la productividad de los trabajadores, en la tercera se estudia la satisfacción laboral. Una vez realizado el análisis de los datos recolectados los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción en el trabajo en general son buenas, y se concluye que el buen manejo de las variables contribuye satisfactoriamente en el aumento de la competitividad de las ferias libres.

Este trabajo tiene similitud con la presente investigación, ya que ambas estudian la recolección de datos, porque se utiliza la técnica de la encuesta y se aplica un cuestionario de preguntas por el cual los resultados se presentaran mediante cuadros y figuras ya que estas serán la base para

presentar los resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

La satisfacción laboral puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan, que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acorde a cada función que realizan. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. (Camacaro, 2010)

Como conclusión se considera que en el puesto de trabajo se tenga la oportunidad de mostrar las habilidades de los colaboradores, se sientan a gusto con sus salarios, cuenten con una buena estructuración de su ámbito laboral y que los jefes siempre estén dispuestos a ser comprensivos.

El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación – higiene. Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, ¿Qué desea la gente de sus puestos? Luego de su investigación propuso la teoría bifactorial tuvo como sustento los estudios que Frederick Herzberg junto con su grupo de investigación. La investigación consistía en un cuestionario en el cual se preguntaba acerca de los factores que producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo. Herzberg dijo que los datos sugieran que lo opuesto de la satisfacción no es insatisfacción, como se creía en la forma tradicional. Los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto. De dicha investigación se lograron separar dos tipos de factores a saber: factores higiénicos y factores motivacionales. Los factores higiénicos: La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo. La presencia de estos factores permite que la persona no

se sienta insatisfecha en su trabajo. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario. Y los factores motivacionales: La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo. Se describe como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso. (Herzberg, 1960)

Conclusión

Como conclusión se debe tener en cuenta los dos factores, que estos son los factores higiénicos y los motivacionales, sobre los factores higiénicos se debe tomar muy en cuenta que la condición del trabajo sea agradable, que la supervisión recibida sea muy buena y que se sientan a gusto con sus salarios que estos sean remunerados en cargo a su función que desempeñan. Sobre los factores motivacionales se deben dar las oportunidades de progreso y efectuar el reconocimiento de las tareas que cumplen.

Fundamentación Legal

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Título II

Sección séptima: salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Sección octava: Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. 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.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Plan Nacional del Buen vivir 2013-2017

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Al olvidar que trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía Polanyi, (1980). El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. 31 De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad,

además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador especialmente como empleador de última instancia, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades 32 familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la República, es necesario

profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustentó y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustentó, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

Código del trabajo en el Ecuador

Título preliminar disposiciones fundamentales

Art.5.- Protección judicial y administrativa.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores, oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

VARIABLES DE LA INVESTIGACION

Variable independiente satisfacción laboral

El análisis de la satisfacción laboral es que se denota un bajo rendimiento en los colaboradores de la cooperativa, en su ambiente de trabajo

Variable dependiente Productividad

La productividad tiene relación existente entre el resultado final, productivo o de servicios, ya sea de una institución, empresa u organización con los recursos que se han efectuado para lograr los resultados, obteniendo una

similitud de relación con la eficiencia y la eficacia diarias de la empresa o institución y como resultante de las mismas, con su efectividad.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Actitud: Es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular, es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada. (Aguero, 2014)

Ausentismo: El ausentismo laboral es el conjunto de ausencias de los colaboradores a su trabajo, justificada o no. El ausentismo laboral es considerado un factor que reduce seriamente la productividad, el ausentismo es una de las cuestiones que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que suscita y los costes que genera. (Gonzalez, 2012)

Compromiso: Es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo. (Universidad de Cádiz, 2015)

Eficacia: El diccionario de la real academia española define la palabra eficacia como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Por lo tanto se puede decir que la eficacia es aquella capacidad o cualidad para lograr, obrar o conseguir algún resultado en particular, gozando de la virtud de producir el efecto deseado. (Santaella, 2015)

Eficiencia: La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende un sistema de pasos e instrucciones con los que se

puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar. (Orozco, 2011)

Insatisfacción: La insatisfacción es una tristeza, acompañada por la idea de una cosa pretérita, que ha sucedido contra lo que esperábamos. La insatisfacción muestra un nivel de desaliento personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado. (Galán, 2010)

Logro: predisposición por sobresalir en algo, un logro es superar los retos y alcanzar las metas aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo. (Mollá, 2014)

Motivación: La motivación es lo que nos moviliza internamente para tener éxito en aquello que anhelamos tener éxito. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. La motivación laboral está relacionada con el ámbito de trabajo pueden ser la remuneración económica, los días de vacaciones, el status social y la propia realización y desempeño de la tarea. (Varela, 2012)

Negligencia: La negligencia es la omisión de la diligencia o cuidado que debe ponerse en los negocios, en las relaciones con las personas y en el manejo o custodia de las cosas. El descuido voluntario y consciente en la tarea cotidiana que se desarrolla, a lo que el deber que esa persona realiza exige y supone. (Torres, 2015)

Oportunidad: “Se denomina oportunidad a toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora de índole económica, social, laboral, etc. Una oportunidad implica además una acción por parte del sujeto afectado es el momento a partir del cual una determinada acción puede lograr un cambio significativo en la vida”. (Definición.MX, 2015)

Organización: “Se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático

entre personas para lograr algún propósito científico. También son Asociaciones de personas reguladas por un conjunto de normas en función de determinados fines.” (Significados.com, 2015)

Productividad: Se entiende por productividad la efectividad del trabajo así como la relación coste beneficio que ello comparte. Es la capacidad de algo o alguien de producir, ser útil y provechoso. (Velasco, 2010)

Satisfacción: “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. El concepto de satisfacción laboral lo que nos expresa es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.” (Definicionabc.com, 2015)

Trabajo: Como trabajo se entiende cualquier actividad realizada por el ser humano destinada a transformar, crear o producir algo nuevo. Denominamos el conjunto de Actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, la solución de un problema o la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas. El trabajo, como tal, puede ser abordado de varias maneras, como la economía, la física, la filosofía, la religión, etc. (Velasco, 2010)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACION DE LA EMPRESA

MISIÓN

La Cooperativa de transporte Tarqui Ltda., presta el servicio de transporte a la ciudadanía de Guayaquil en sus rutas y frecuencias impulsando el desarrollo y fomentando la comunicación entre sus destinos en forma continua y permanente con sus unidades que son las herramientas para dicho objetivo, cuenta con personal capacitado y comprometido con la transportación de personas, cuyo único objetivo es brindar un servicio excelente a sus fieles usuarios.

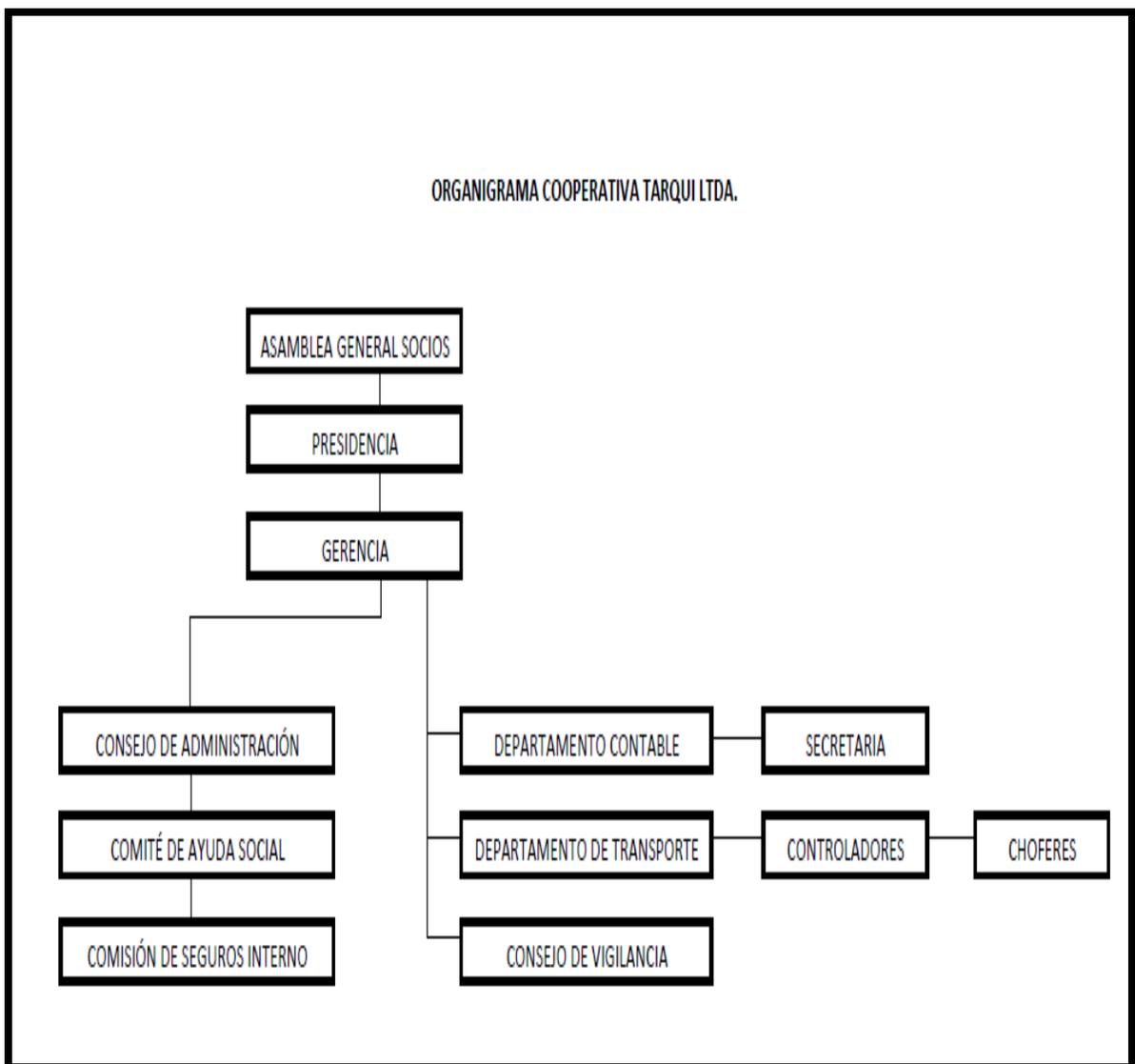
VISIÓN

Lograr ser una institución de servicio de transporte público referente, innovador, que buscara la excelencia en el servicio de la transportación, a través del continuo mejoramiento de sus servicios, mediante el cambio de unidades modernas, las cuales cumplan con las exigencias de los usuarios en las distintas rutas y así se obtendrá el reconocimiento del cantón, de la provincia y del país entero.

VALORES ÉTICOS

- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad social

Estructura organizacional



Fuente: Cooperativa Tarqui Ltda.

Diseño de investigación

Diseño cualitativo: “La metodología cualitativa representa la concreción metodológica de la perspectiva émica, los métodos cualitativos son los que enfatizan conocer la realidad desde una perspectiva de insider, de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático.” (Olabuénaga, 2012)

En conclusión la investigación cualitativa evita la cuantificación. Los que emplean esta investigación hacen registro narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante las técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.

Diseño cuantitativo: “las investigaciones cuantitativas se asientan sobre un marco conceptual más cercano a la matemática y a la estadística; por ello, la teoría del muestreo, los mecanismo para la formulación de hipótesis, los grados de confianza, los errores estándar, las correlaciones, etc., son el bagaje conceptual sobre el cual se asientan sus principales propuestas metodológicas.” (Barragán, y otros, 2003)

En conclusión la investigación cuantitativa busca probar mediante datos numéricos que las hipótesis pueden llegar a ser ciertas.

El autor considera que el diseño a utilizar en la presente investigación es el diseño cuantitativo ya que este mostrara en números, estadísticas y gráficos el estudio realizado.

Tipos de investigación

Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria es aquella que se efectúa ya sea en un tema u objeto poco estudiado o desconocido, en el cual los resultados tendrán una

aproximación de dicho tema u objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. (Arias, 2012)

En conclusión esta investigación nos da un enfoque general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Se elabora cuando el tema designado ha sido poco explorado y reconocido.

Investigación Descriptiva

“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de esta investigación se ubican en un grado de nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (Arias, 2012)

En conclusión los estudios descriptivos investigan las propiedades importantes de personas, comunidades, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o elementos del fenómeno o fenómenos a investigar.

Investigación Documental

“La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrado por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.” (Arias, 2012)

En conclusión la investigación documental es una herramienta que nos ayuda a obtener documentos o análisis registrado por otros investigadores.

Investigación de Campo

“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde

ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es, decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.” (Arias, 2012)

En conclusión la investigación de campo consiste en observar la situación en el lugar donde se desarrolla el estudio.

Investigación Experimental

“La investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos, a determinadas condiciones, estímulos o tratamientos (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente)”. (Arias, 2012)

En conclusión La investigación experimental es netamente explicativa, ya que su propósito es demostrar que los cambios de la variable dependiente fueron causados por la variable independiente.

Metodología a utilizarse en el proyecto

El proyecto consiste en establecer nuevas metodologías y estrategias para el plan de mejora para la satisfacción laboral de la Cooperativa Tarqui Ltda., para ellos se utilizara la metodología descriptiva y exploratoria.

Metodología descriptiva ya que esta permite detallar y analizar las situaciones causantes del problema, teniendo en cuenta las informaciones suministradas para plantear así alternativas de solución para el bienestar de los colaboradores de la COOPERATIVA TARQUI.

Metodología exploratoria porque permite la familiarización con los colaboradores a investigar y así conocer su percepción.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

“Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados. La población deberá ser definida sobre la base de las características que la delimitan, que la identifican y que permiten la posterior selección de unos elementos que se puedan entender como representativos (muestra)”. (Sábado, 2010)

En conclusión la población se designa con esta palabra, a un conjunto de entidades, individuos que tiene unas características similares o comunes que son sometidas a una evaluación estadística.

POBLACIÓN		
ÍTEM	INFORMANTES	POBLACIÓN
1	GERENTE	1
2	SECRETARIOS	3
3	CONTROLADORES	4
TOTAL		8

Elaborado por: Kelvin Alvarado Campos

Muestra

“La muestra es una parte o un subconjunto de la población en el que se observa el fenómeno a estudiar y de donde sacaremos unas conclusiones generalizables a toda la población” (Sábado, 2010)

En conclusión La muestra es el subconjunto de individuos referentes a una población.

MUESTRA		
ÍTEM	INFORMANTES	MUESTRA
1	GERENTE	1
2	SECRETARIOS	3
3	CONTROLADORES	4
TOTAL		8

Elaborado por: Kelvin Alvarado Campos

Se utilizara la muestra no probabilística ya que son pocos los trabajadores del área administrativa de la Cooperativa Tarqui Ltda.

Técnicas e instrumentos de la investigación

La encuesta

La encuesta en el campo de la investigación alude a un procedimiento mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador. Se puede incluir la encuesta dentro de técnicas llamadas de reporte personal, ya que son las personas la que aportan la información dada por el investigador. (Yuni & Urbano, 2006)

En conclusión es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Los dos tipos principales de encuestas:

- Se denominan de cuestionario, las que se usan de forma escrita
- Se le llama entrevista, Las que se emplean oralmente

El uso de la encuesta en una investigación, requiere de ciertas reglas que nos permita acceder a la información en forma científica. La primera debe ser un sistema sistemático, o sea, que cualquier investigador que repita su aplicación obtenga los mismos efectos.

Con la encuesta se logran conocer; opiniones, actitudes, creencias, intenciones, impactos, hábitos.

La observación

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente. La observación puede ser estudiada desde el investigador que observa, que mira detenidamente y desde lo observado, lo mirado detenidamente. Por lo tanto, observación tiene dos sentidos: la acción del investigador, que puede llamarse también la experiencia del investigador, el procedimiento de mirar detenidamente o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo con ciertos principios para llevar a cabo la observación; pero observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y el conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos. (Pardinas, 2005)

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION

En la presente investigación se utilizara la técnica de la encuesta, ya que esta permitirá obtener respuestas flexibles y abiertas pero siempre regidas a la investigación ya que el contenido y el orden dependerán de las situaciones y características de los individuos del estudio.

Al efectuar la recopilación de la información encontramos los siguientes procesos realizados.

- Diseñar la encuesta
- Corregir la encuesta
- Efectuar la encuesta
- Recolección de datos de la encuesta
- Tabular los resultados de la encuesta

Al darse a cabo la recolección de datos, a continuación se procederá a codificar la información para posteriormente categorizarlas y tabularlas,

realizando cuadros estadísticos que permitan y ayuden a una mejor visualización de los resultados.

LA ENCUESTA UTILIZADA

Factores que inciden en el clima laboral

El objetivo del cuestionario es proporcionar a cada trabajador de la Cooperativa Tarqui Ltda. Una oportunidad para expresar sus opiniones o puntos de vista sobre algunas condiciones en que se desarrolla su trabajo, los jefes y los compañeros. Con el fin de conocer la realidad, y proponer programas futuros de mejora. Para responder, tenga presente los siguientes puntos:

- Lea atentamente las instrucciones del encabezamiento de la hoja que se le ha entregado: a continuación tiene una pequeña lista de preguntas
- No hay respuestas correctas o incorrectas, lo que se solicita es UNA OPINION SINCERA y ESPONTANEA.

INFORMACION GENERAL		
1.- SEXO:	Masculino: _____	Femenino: _____ Edad: _____
2.- CARGO U OCUPACIÓN:	_____	

1.- ¿Usted está de acuerdo que se realice un estudio de la satisfacción que le produce su lugar de trabajo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

2.- ¿Usted Se siente satisfecho con el espacio, decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

3.- ¿Usted está de acuerdo que La relación con los compañeros de trabajo es buena?

Muy de acuerdo De acuerdo En desacuerdo

4.- ¿Usted está satisfecho con sus funciones y responsabilidades en su lugar de trabajo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

5.- ¿usted está satisfecho con Las condiciones salariales?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

6.- ¿Está usted satisfecho con el tipo de trabajo que hace?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

7.- ¿Cómo considera usted la forma en que los supervisores valoran el nivel de su desempeño?

Muy Buena

Buena

Mala

8.- ¿Se siente comprometido con los objetivos y metas, que debe alcanzar en la empresa?

Si

Tal vez

No

9.- ¿Está usted satisfecho con la igualdad de oportunidades entre empleados?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

10.- ¿Está usted satisfecho con el nivel de comunicación dentro de su empresa entre jefes y subordinados, subordinados y jefes?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

11.- ¿Está usted satisfecho con el horario de su jornada laboral?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

12.- ¿Está usted satisfecho con el ritmo de trabajo a que está sometido?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

13.- ¿Está usted satisfecho con el número de horas extraordinarias que realiza?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

14.- ¿Está usted satisfecho con el grado de seguridad de su empleo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

15.- ¿Está usted satisfecho con la capacidad para decidir de forma autónoma aspectos relativos a su trabajo?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

16.- ¿Está usted satisfecho con las vacaciones remuneradas que obtiene?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

17.- ¿Está usted satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

18.- ¿Está usted satisfecho con los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

19.- ¿Está usted satisfecho con la supervisión que ejercen sobre usted?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

20.- ¿Está usted satisfecho con la libertad sindical que se respira en su empresa?

Muy de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

1.- ¿Usted está de acuerdo que se realice un estudio de la satisfacción que le produce su lugar de trabajo?

Cuadro 1: Satisfacciones

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	62%
De acuerdo	3	38%
En desacuerdo	-	-
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 1: Satisfacción



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 62% de los encuestados respondieron que están muy de acuerdo que se realice un estudio de la satisfacción laboral que le produce su trabajo, un 38% está de acuerdo. Lo que justifica la realización de la presente investigación.

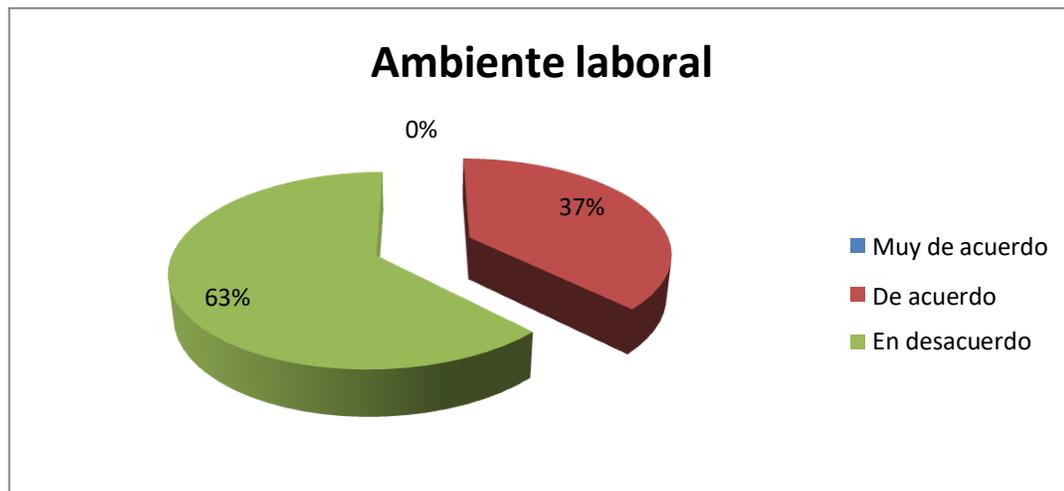
2.- ¿Usted Se siente satisfecho con el espacio, decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo?

Cuadro 2: Ambiente laboral

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	-	-
De acuerdo	3	37%
En desacuerdo	5	63%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 2: Ambiente laboral



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 63% de los encuestados están en desacuerdo con el espacio, decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo, mientras que el 37% está de acuerdo. En relación al espacio físico donde realizan sus labores los colaboradores existe un desacuerdo evidente. Dentro del plan de mejora debe incluirse un adecuado espacio físico para el mejoramiento correspondiente.

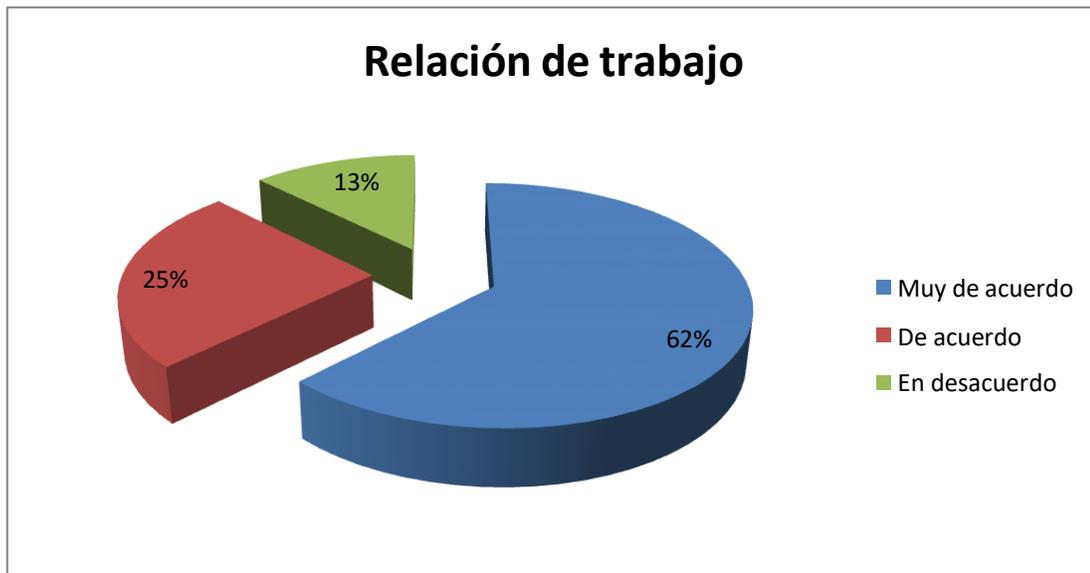
3.- ¿Usted está de acuerdo que La relación con los compañeros de trabajo es buena?

Cuadro 3: Relación de trabajo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	62%
De acuerdo	2	25%
En desacuerdo	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 3: Relación de trabajo



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 62% de los encuestados está muy de acuerdo con la relación con los compañeros de trabajo, un 25% está de acuerdo, el restante 13% está en desacuerdo. De las respuestas obtenidas se puede decir que la relación que tienen los colaboradores es muy buena, esta es una fortaleza que hay que maximizar.

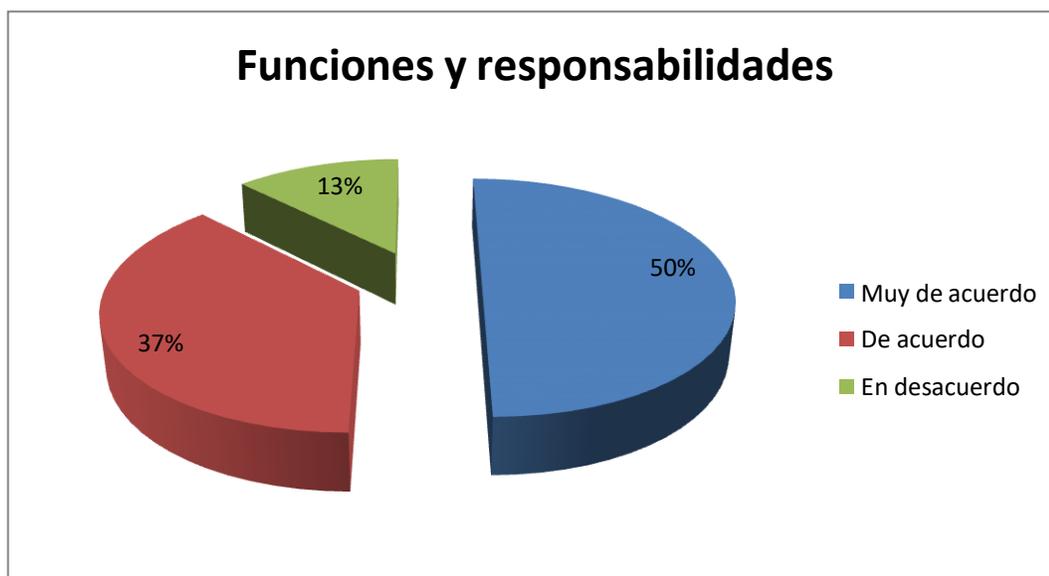
4.- ¿Usted está satisfecho con sus funciones y responsabilidades en su lugar de trabajo?

Cuadro 4: Funciones y responsabilidades

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	50%
De acuerdo	3	37%
En desacuerdo	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 4: Funciones y responsabilidades



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados está muy de acuerdo con sus funciones y responsabilidades en su lugar de trabajo, un 37% está de acuerdo, el restante 13% está en desacuerdo. De las respuestas obtenidas se puede inferir que las funciones y responsabilidades que realizan los colaboradores son muy buenas, esta es una fortaleza que hay que maximizar.

5.- ¿Usted está satisfecho con Las condiciones salariales?

Cuadro 5: Condiciones salariales

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	3	37%
De acuerdo	3	38%
En desacuerdo	2	25%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 5: Condiciones salariales



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 38% de los encuestados está de acuerdo con sus condiciones salariales en su ámbito laboral, un 37% muy de acuerdo, el restante 25% se encuentra en desacuerdo. De los resultados obtenidos de esta pregunta se puede concluir que la mayoría de los colaboradores están a gusto con sus condiciones salariales.

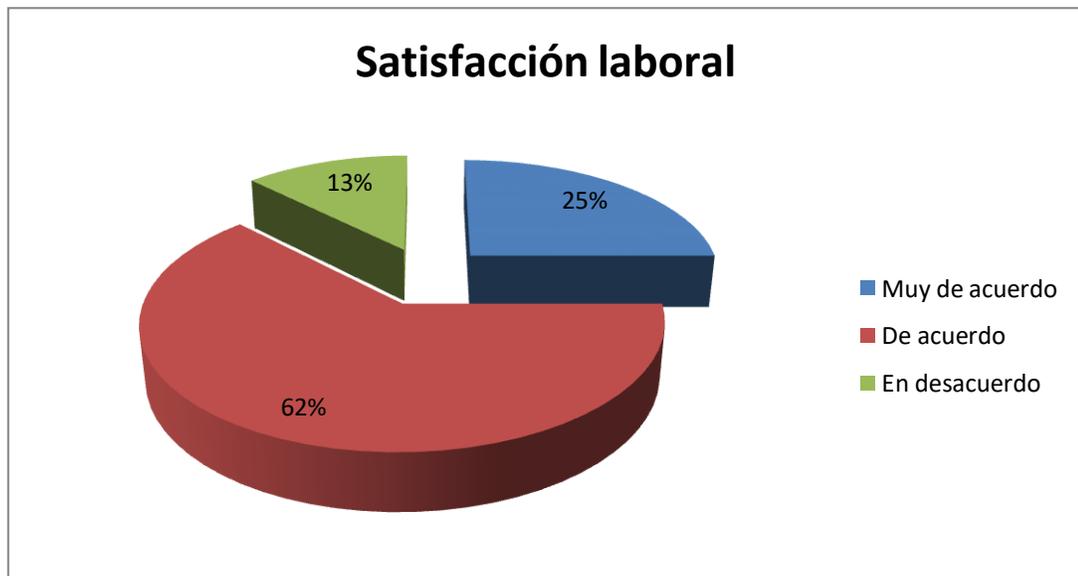
6.- ¿Está usted satisfecho con el tipo de trabajo que hace?

Cuadro 6: Satisfacción laboral

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	25%
De acuerdo	5	62%
En desacuerdo	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 6: Satisfacción laboral



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 62% de los encuestados está de acuerdo con el tipo de trabajo que realiza en su ámbito laboral, un 25% muy de acuerdo, el restante 13% se encuentra en desacuerdo. De los resultados obtenidos de esta pregunta se puede concluir que la mayoría de los colaboradores están a gusto con el trabajo que realizan.

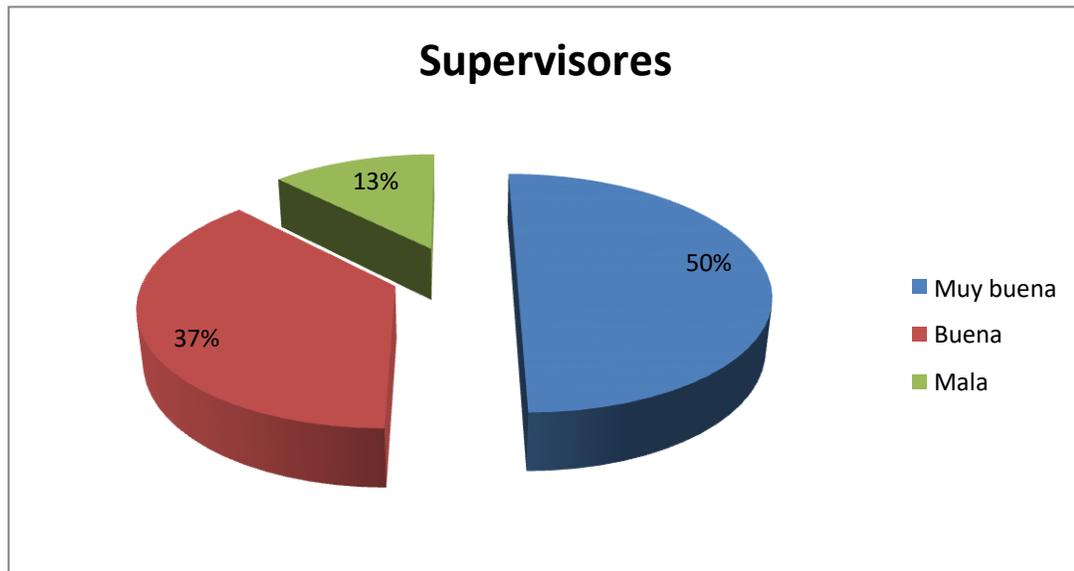
7.- ¿Cómo considera usted la forma en que los supervisores valoran el nivel de su desempeño?

Cuadro 7: Supervisores

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy buena	4	50%
Buena	3	37%
Mala	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 7: Supervisores



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados consideran que es muy buena la forma en que los supervisores juzgan sus tareas, un 37% que es buena y el restante 13% que es mala la forma en los que los supervisores califican sus tareas. De los resultados de esta pregunta se puede concluir que la mayoría de los colaboradores concuerdan con la manera que su supervisores valora el nivel de sus desempeños.

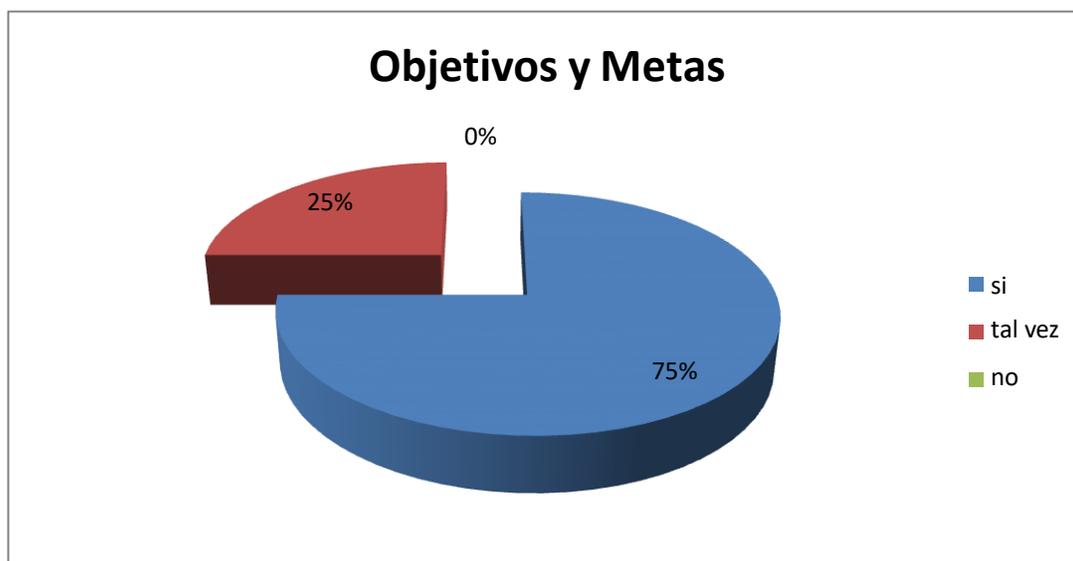
8.- ¿Se siente comprometido con los objetivos y metas, que debe alcanzar en la empresa?

Cuadro 8: Objetivos y metas

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	6	75%
Tal vez	2	25%
No	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 8: Objetivos y metas



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 75% de los encuestados se sienten comprometidos con los objetivos y metas establecidas por la institución, mientras que el 25% no tiene sus objetivos tan enfocados en ellas. De los resultados obtenidos de esta pregunta se puede inferir que los intereses por parte de los colaboradores en su mayoría apoyan y cumple la base de los objetivos fundamentados trazados por la institución.

9.- ¿Está usted satisfecho con la igualdad de oportunidades entre empleados?

Cuadro 9: Igualdad de oportunidades

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	5	62%
De acuerdo	3	38%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 9: Igualdad de oportunidades



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 62% de los encuestados se sienten muy de acuerdo con la igualdad de las oportunidades entre los colaboradores, mientras que el 38% está de acuerdo. De los resultados de esta pregunta se puede concluir que la mayoría de los colaboradores concuerdan con la manera que se les trata a todos por igualdad.

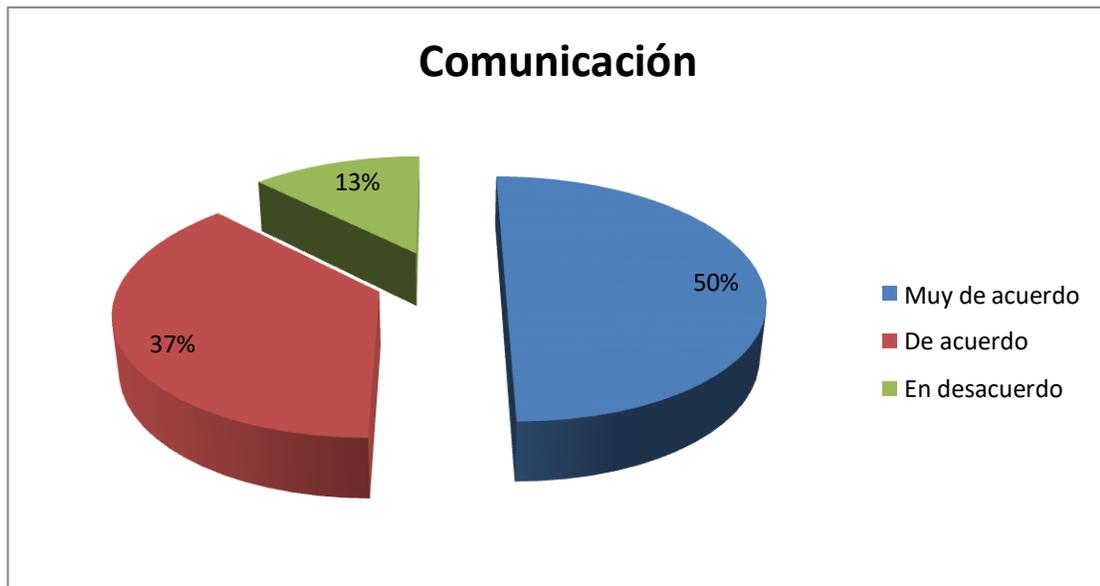
10.- ¿Está usted satisfecho con el nivel de comunicación dentro de su empresa entre jefes y subordinados, subordinados y jefes?

Cuadro 10: Comunicación

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	50%
De acuerdo	3	37%
En desacuerdo	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 10: Comunicación



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados se sienten muy de acuerdo con el nivel de comunicación dentro de su empresa entre jefes y subordinados, subordinados y jefes, el 37% está de acuerdo, mientras que el 13% está en desacuerdo. De las respuestas obtenidas se puede decir que la comunicación que tienen los colaboradores es muy adecuada.

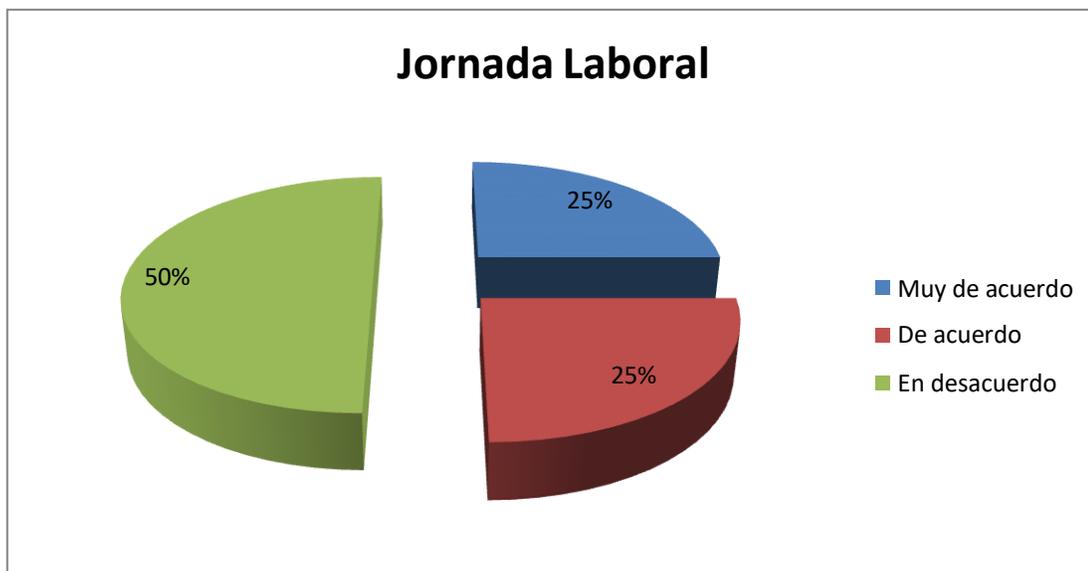
11.- ¿Está usted satisfecho con el horario de su jornada laboral?

Cuadro 11: Jornada laboral

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	25%
De acuerdo	2	25%
En desacuerdo	4	50%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 11: Jornada laboral



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados se sienten en desacuerdo con el horario de la jornada laboral que desempeñan, la otra mitad se divide en un 25% de acuerdo, mientras que el otro 25% se siente muy de acuerdo. De los resultados de esta pregunta se puede deducir, el horario establecido no es el adecuado para la mayoría de los colaboradores. Por lo cual dentro del plan de mejora se deberá incluir una solución que se mostrara más adelante.

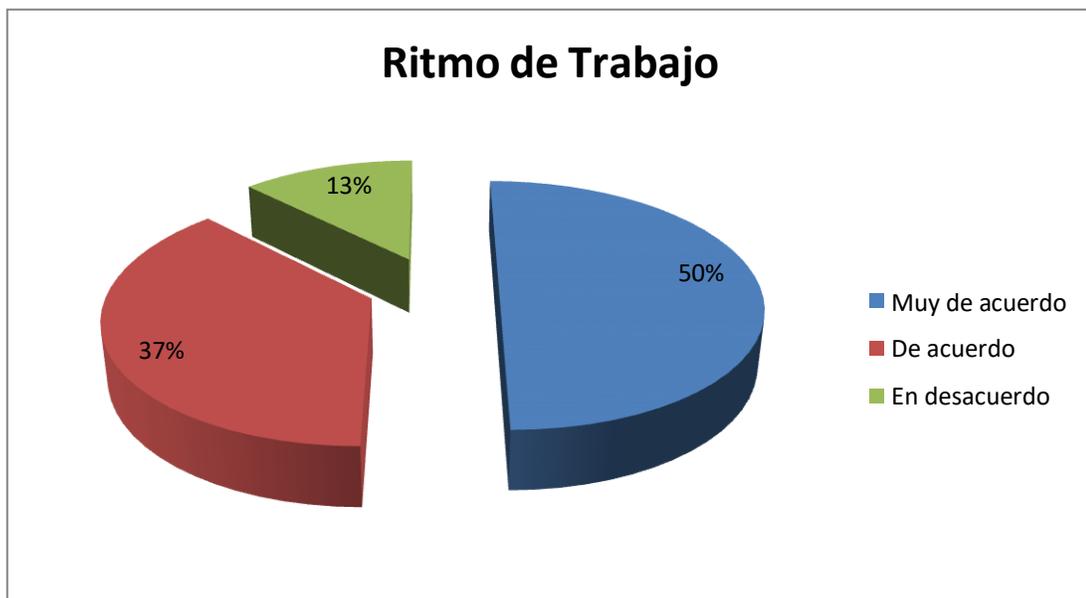
12.- ¿Está usted satisfecho con el ritmo de trabajo a que está sometido?

Cuadro 12: Ritmo de trabajo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	50%
De acuerdo	3	37%
En desacuerdo	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 12: Ritmo de trabajo



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 50% se siente muy de acuerdo con el ritmo de trabajo al que está sometido, el 37% se encuentra de acuerdo y por el otro lado el 13% se siente en desacuerdo. De los resultados obtenidos se puede apreciar que el ritmo de trabajo que realizan los colaboradores es el indicado.

13.- ¿Está usted satisfecho con el número de horas extraordinarias que realiza?

Cuadro 13: Horas extraordinarias

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	4	50%
De acuerdo	3	37%
En desacuerdo	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 13: Horas extraordinarias



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados se sienten muy de acuerdo con las horas extraordinarias que desempeñan, el 37% de acuerdo, mientras que el 13% se siente en desacuerdo. De los resultados de esta pregunta se puede inferir que la remuneración dada en las horas extraordinarias es adecuada.

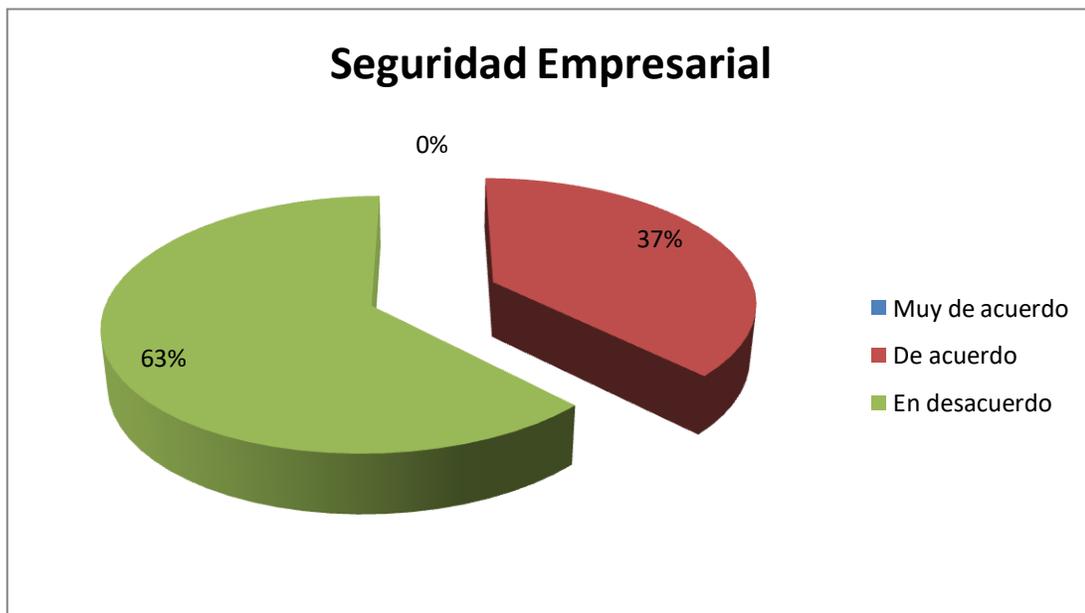
14.- ¿Está usted satisfecho con el grado de seguridad de su empleo?

Cuadro 14: Seguridad empresarial

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	-	-
De acuerdo	3	37%
En desacuerdo	5	63%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 14: Seguridad empresarial



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 63% de los encuestados se sienten en desacuerdo con el grado de seguridad brindada por parte de la institución, por otra parte existe el 37% que se siente de acuerdo con la seguridad. De los resultados de esta pregunta se puede apreciar, que la escasa seguridad por parte de la institución crea una sensación de incertidumbre por lo cual dentro del plan de mejoras se deberá proponer una solución para este tema.

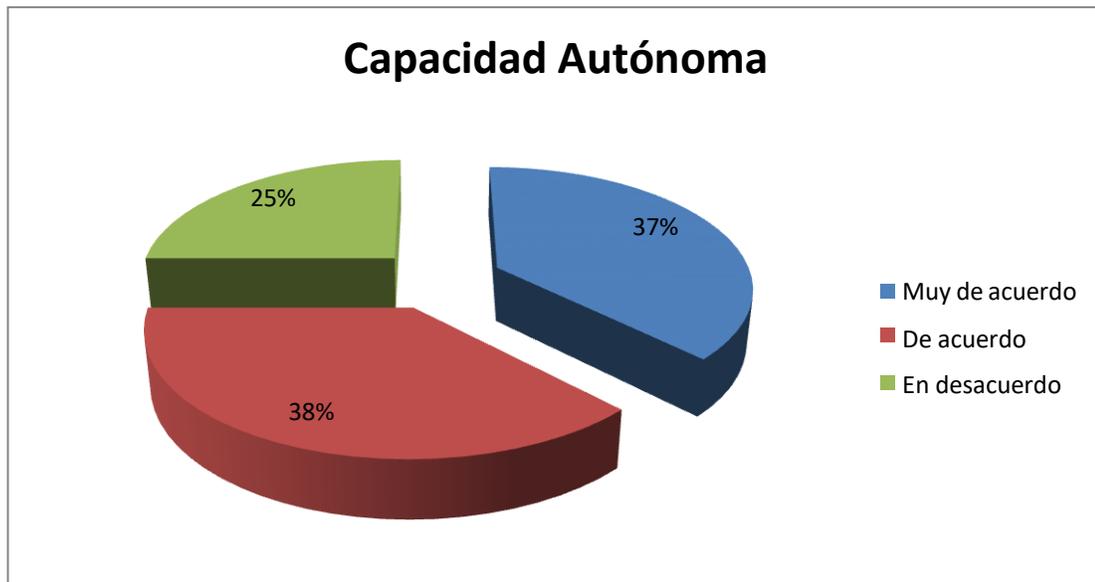
15.- ¿Está usted satisfecho con la capacidad para decidir de forma autónoma, aspectos relativos a su trabajo?

Cuadro 15: Capacidad autónoma

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	3	37%
De acuerdo	3	38%
En desacuerdo	2	25%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 15: Capacidad autónoma



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 38% se encuentra de acuerdo con la capacidad de decidir de forma autónoma aspectos relativos a su trabajo, el 37% muy de acuerdo, mientras que el 25% se encuentra en desacuerdo. Al observar estos resultados se puede inferir, la capacidad para decidir por parte de los colaboradores es la adecuada.

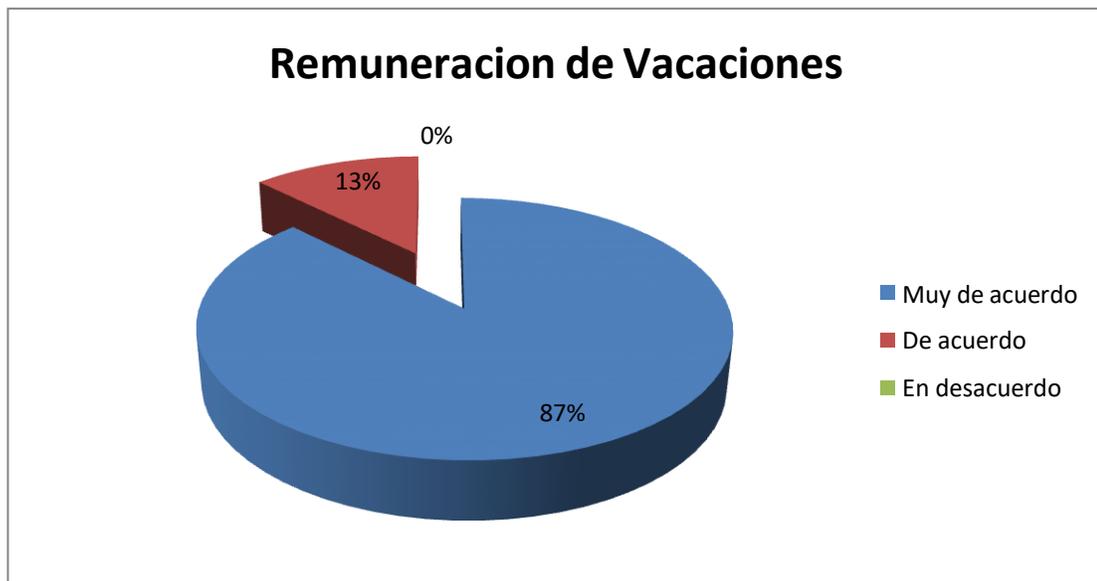
16.- ¿Está usted satisfecho con las vacaciones remuneradas que obtiene?

Cuadro 16: Remuneración de vacaciones

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	7	87%
De acuerdo	1	13%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 16: Remuneración de vacaciones



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

En esta situación se puede observar que la suma de los colaboradores que están “muy de acuerdo” y “de acuerdo” da el 100% total. Al observar este resultado podemos apreciar que las vacaciones remuneradas son una fortaleza que se debe seguir produciendo, ya que esto causa una motivación en los colaboradores.

17.- ¿Está usted satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores?

Cuadro 17: Apoyo de los supervisores

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	1	12%
De acuerdo	1	13%
En desacuerdo	6	75%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 17: Apoyo de los supervisores



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 75% se encuentra en desacuerdo con el apoyo que reciben de sus superiores, el 13% está de acuerdo, mientras que el 12% se encuentra muy de acuerdo. Al observar estos resultados se puede inferir que el apoyo de los supervisores no es la adecuada por lo cual dentro del plan de mejoras se deberá proponer una solución para este tema.

18.- ¿Está usted satisfecho con los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea?

Cuadro 18: Medios y recursos

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	2	25%
De acuerdo	1	12%
En desacuerdo	5	63%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 18: Medios y recursos



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 63% se encuentra en desacuerdo con los medios y recursos que su empresa presta para que realicen sus tareas, el 25% está muy de acuerdo, mientras que el 12% se encuentra de acuerdo. De los resultados de esta pregunta se puede apreciar que los colaboradores no se sienten conformes con sus medios y recurso brindados por la institución, por lo cual dentro del plan de mejoras se deberá proponer una solución para este tema.

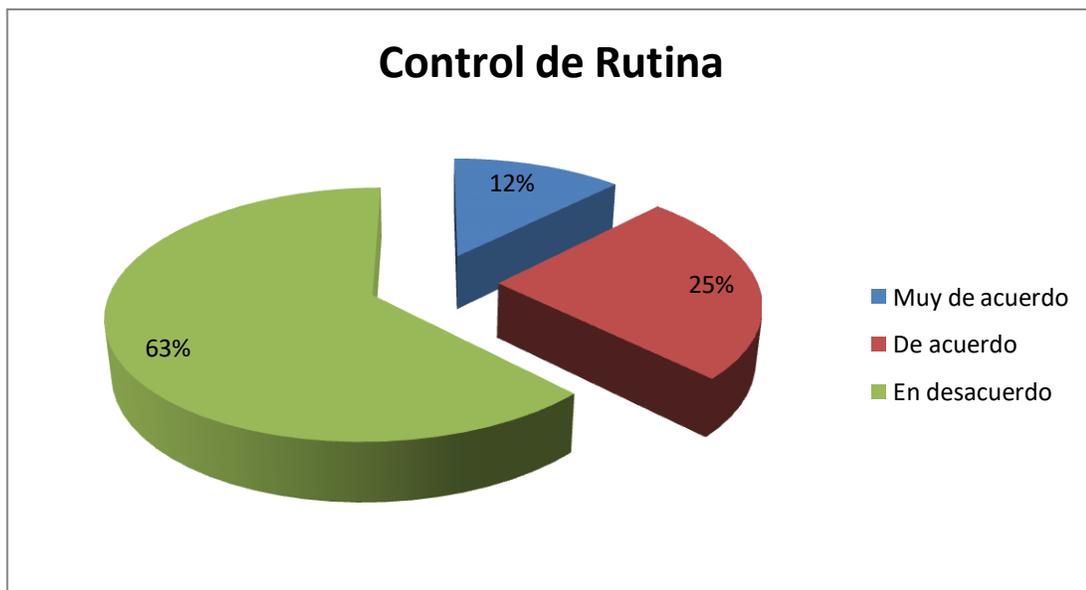
19.- ¿Está usted satisfecho con la supervisión que ejercen sobre usted?

Cuadro 19: Control de rutina

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	1	12%
De acuerdo	2	25%
En desacuerdo	5	63%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 19: Control de rutina



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 63% se encuentra en desacuerdo con la supervisión que ejercen los supervisores sobre los colaboradores, el 25% está de acuerdo, mientras que el 12% se encuentra muy de acuerdo. Al observar estos resultados se puede inferir que el apoyo de los supervisores no es la adecuada, por lo cual dentro del plan de mejora se deberá proponer una solución.

20.- ¿Está usted satisfecho con la libertad sindical que se respira en su empresa?

Cuadro 20: Libertad Sindical

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	3	37%
De acuerdo	3	38%
En desacuerdo	2	25%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Kelvin Alvarado

Figura 20: Libertad Sindical



Elaborado por: Kelvin Alvarado

Análisis e interpretación

El 38% se encuentra de acuerdo con la libertad sindical que se respira en su trabajo, el 37% está muy de acuerdo, mientras que el 25% se encuentra en desacuerdo. De los resultados obtenidos de esta pregunta se puede concluir que la mayoría de los colaboradores están a gusto con su libertad sindical

PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Optimizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa Tarqui Ltda.							
Propósito:		Mejoramiento del Clima laboral en la Cooperativa Tarqui Ltda.					
Meta:		Aumento de la productividad en los colaboradores de la Coop. Tarqui Ltda.					
Responsable:		Kelvin Alvarado					
#	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	Costo
1	Mejorar el clima laboral	Para crear un ambiente cómodo, propicio y seguro para los colaboradores de la Cooperativa Tarqui Ltda.	Regenerando e Implementando un buen espacio físico donde laboran los trabajadores.	Realizar un análisis de manera continua, obteniendo resultados a un lapso de tiempo corto.	Kelvin Alvarado, Gerente, Directivos	Todas las áreas de la Cooperativa Tarqui Ltda.	\$1.000

2	Mejorar el Horario de jornada laboral.	Para aumentar el rendimiento y productividad de los trabajadores	Realizando un horario fijo, distribuyendo las horas de manera adecuada.	Realizar un análisis de manera continua, obteniendo resultados a un lapso de tiempo corto.	Kelvin Alvarado, Gerente, Directivos	Todas las áreas de la Cooperativa Tarqui Ltda.	
3	Mejorar el grado de seguridad del empleo.	Para evitar riesgo de lugar y superficies de trabajo, riesgos eléctricos, riesgo de incendios etc.	Regenerando e implementando en un buen estado los espacios físicos de las oficinas	Realizar un análisis de manera continua, obteniendo resultados a un lapso de tiempo corto.	Kelvin Alvarado, Gerente, Directivos	Todas las áreas de la Cooperativa Tarqui Ltda.	\$1.500

4	Mejorar el apoyo de los superiores con los colaboradores.	Para lograr la comunicación e integración de los trabajadores con sus superiores	Realizando actividades de integración, en el cual participen todos los colaboradores de la Coop. Tarqui Ltda.	Realizar un análisis de manera continua, obteniendo resultados a un lapso de tiempo corto.	Kelvin Alvarado, Gerente, Directivos	Todas las áreas de la Cooperativa Tarqui Ltda.	\$3.000
5	Mejorar los medios y recursos.	Para mejorar una mayor eficiencia y eficacia de los colaboradores.	Equipándolos y ofreciéndoles buena tecnología de punta, y equipos de oficina	Realizar un análisis de manera continua, obteniendo resultados a un lapso de tiempo corto.	Kelvin Alvarado, Gerente, Directivos	Todas las áreas de la Cooperativa Tarqui Ltda.	\$2.700
	Total						\$8.200

CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada en la Cooperativa de transporte público Tarqui Ltda., el autor considera las siguientes conclusiones:

- El espacio y el entorno físico del lugar de trabajo del que disponen los colaboradores para realizar sus funciones es inadecuado.
- El horario de jornada laboral establecido por la Cooperativa Tarqui Ltda., no es el adecuado para la mayoría de los colaboradores.
- Los colaboradores no se sienten de acuerdo con el grado de seguridad del empleo, dado a que no existen las normas de bioseguridad industrial y ocupacional.
- Dado que existe la falta de apoyo de los supervisores hacia los colaboradores, esto hace que ellos no se sientan a gusto con la comunicación y motivación.
- Los colaboradores cuentan con medios y recursos pero no se sienten a gusto, al no sentirse a gusto con los medios y recurso brindados por la Cooperativa Tarqui Ltda., no tendrán una buena eficiencia y eficacia al momento de desempeñar sus funciones laborales.
- Existen algunas fortalezas entre los colaboradores, tales como: una buena relación con los compañeros de trabajo, la satisfacción con sus funciones y responsabilidades, las condiciones salariales y el compromiso con los objetivos y metas que deben alcanzar en la Cooperativa Tarqui Ltda.

También están de acuerdo con: la igualdad de oportunidades entre colaboradores, la buena remuneración por horas extraordinarias, la capacidad para decidir de forma autónoma aspectos relativos a su trabajo y la satisfacción por las vacaciones remuneradas.

- De acuerdo a este estudio el 75% de los factores que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores son positivas para la compañía, mientras que el 25% restante de los factores que inciden en la satisfacción laboral son negativas.

RECOMENDACIONES

En base a la investigación realizada en la Cooperativa de transporte público Tarqui Ltda., el autor considera y sugiere las siguientes recomendaciones:

- Mejorar el espacio y el ambiente del trabajo, para crear un ambiente cómodo, propicio y seguro para los colaboradores de la Cooperativa Tarqui Ltda., regenerando e implementando un buen espacio físico donde laboran los trabajadores, para que se sientan satisfechos.
- Mejorar el horario de jornada laboral para aumentar el rendimiento y productividad de los trabajadores, estableciendo un horario fijo y distribuyendo las horas de manera adecuada.
- Mejorar el grado de seguridad del empleo para evitar: riesgo de lugar y superficies de trabajo, riesgos eléctricos y riesgo de incendios. Implementando un buen estado de los espacios físicos de las oficinas.
- Mejorar el apoyo de los superiores con los colaboradores de nivel inferior, para lograr la comunicación e integración de todos los trabajadores, realizando actividades de integración, en el cual participen todos los miembros de la compañía.
- Mejorar todos los recursos para una mayor eficiencia y eficacia de los colaboradores, equipándolos y ofreciéndoles buena tecnología, al igual que buenos equipos de oficina.

Bibliografía

- Aguero, M. (29 de Marzo de 2014). *PREZI*.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta edición*. Caracas: Editorial Episteme.
- Barragán, R., Salman, T., Ayllón, V., Córdova, J., Langer, E., Sanjinés, J., y otros. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz: FUNDACION PIEB.
- Camacaro, P. R. (2010). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- Definición.MX. (2015). *Definicion.mx*. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, de <http://definicion.mx/oportunidad/>
- Definicionabc.com. (2015). *Definicionabc.com tu diccionario hecho fácil*. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, de <http://www.definicionabc.com/social/satisfaccion-laboral.php>
- Galán, E. H. (2010). *http://www.microfilosofia.com/*. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, de <http://www.microfilosofia.com/2010/12/definiciones-de-satisfaccion.html>
- Gonzalez, R. (6 de agosto de 2012). *Randolpgr16*. Obtenido de <http://randolpgr16.blogspot.com/>
- Herzberg, f. (1960). Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- López, M. (29 de Julio de 2015). *Expok comunicacion de sustentabilidad y RSE*. Obtenido de <http://www.expoknews.com/los-10-paises-con-mayor-satisfaccion/>
- Maria Margarita Chiang. (2011). Obtenido de file:///C:/Users/MATHIAS/Downloads/58-2_Estudio%20de%20la%20relaci%C3%B3n%20entre%20satisfacci%C3%B3n%20laboral.pdf
- Melia, J., & Peiró, J. (1998). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4.
- Mollá, A. M. (25 de Marzo de 2014). *http://motivacion.euroresidentes.com/*. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, de <http://motivacion.euroresidentes.com/2014/03/motivacion-al-logro.html>
- Navarro, S. M. (2012). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Orozco, D. (11 de Octubre de 2011). *DEFINICIONCONCEPTO.DE*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/eficiencia/>
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: siglo veintiuno editores.
- Porras, A. (2010). *Las reformas laborales en el Ecuador*. Quito: Abya-Yala.
- Sábado, J. T. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Univ. Autònoma de Barcelona.
- Santaella, L. (5 de Marzo de 2015). *CONCEPTODEFINICION.DE*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/eficacia/>
- Significados.com. (2015). <http://www.significados.com>. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, de <http://www.significados.com/organizacion/>
- Torres, G. C. (16 de Enero de 2015). <http://diccionario.leyderecho.org/>. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, de <http://diccionario.leyderecho.org/negligencia/>
- Universidad de Cádiz. (22 de octubre de 2015). *Universidad de Cádiz*. Obtenido de http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=152:compromiso&catid=55:competencias
- Varela, S. (14 de Enero de 2012). <http://mejoratupersona.com/>. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, de <http://mejoratupersona.com/la-motivacion-es-la-clave-del-exito-en-la-superacion-personal/>
- Velasco, C. (13 de 05 de 2010). <http://coyunturaeconomica.com/>. Recuperado el 22 de Octubre de 2015, de <http://coyunturaeconomica.com/consejos/concepto-de-productividad>
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación 2*. Argentina: Editorial Brujas.

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE AUTORIZACION

Guayaquil, Junio 08 del 2015

Señores

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Guayaquil.-

A petición del estudiante: Alvarado Campos Kelvin Alberto, alumno de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas, Comercial y Ciencia. Carrera de tecnólogo en administración de empresas he procedido a dar mi autorización para la investigación en la Cooperativa de transporte público de pasajeros urbano y turismo Tarqui Ltda., la cual se les dará toda la colaboración requerida para ella.

Atentamente,

Edison Arias,

Gerente

ANEXO 2

FOTOS A LOS COLABORADORES REALIZANDO LA ENCUESTA

