



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL SINDICATO
DE CHOFERES PROFESIONALES DE CHIMBORAZO
EXTENSION RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE SU PERSONAL**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

VALERIA NATALY SAMANIEGO FLORES

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SINDICATO
DE CHOFERES PROFESIONALES DE CHIMBORAZO
EXTENSIÓN RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE SU PERSONAL”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: VALERIA NATALY SAMANIEGO FLORES

DIRECTOR: ING. JOSÉ LUIS LÓPEZ

Riobamba – Ecuador

2023

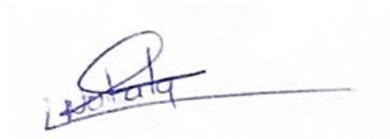
©2023, Valeria Nataly Samaniego Flores

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Valeria Nataly Samaniego Flores, declaro que el presente Trabajo de Titulación de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos del documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académico de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de febrero de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Valeria', with a long horizontal line extending to the right.

Valeria Nataly Samaniego Flores

0605164508

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO

FACULTA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación, Tipo: Proyecto de Investigación, **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CHIMBORAZO EXTENSIÓN RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE SU PERSONAL**, realizado por la señorita **VALERIA NATALY SAMANIEGO FLORES**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-02-15
Ing. José Luis López Salazar DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-02-15
Ing. Jazmín Isabel García Guerra MIEMBRO DE TRIBUNAL		2023-02-15

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Edwin Samaniego y Nancy Flores por ser el apoyo incondicional para el cumplimiento de mis metas y objetivos; a mi hermano Andres Samaniego, por ser mi soporte en los momentos que los necesite a mis tíos Cecilia, Alberto, Adriana Flores Morales, Edison, Enrique, Mónica, María, Margot Samaniego Guzmán que me apoyaron para no rendirme, a mis abuelitos Ana, Carlos y Hugo que con que esta meta cumpla con la promesa realizada al momento de perderlos; a mis amigas Karina , Mary y Jammy que me acompañaron en cada paso, momento y situación durante mi vida desde que las conocí; a mis docentes y sobre todo a mí por no darme por vencida.

Valeria

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a los docentes de la carrera, quienes nos han compartido sus conocimientos con dedicación y esfuerzo por medio de la Facultad de Administración de empresas; al Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, que me facilitó y brindo su apoyo en cuanto a la información necesaria para realizar el trabajo; amigos y compañeros con quienes he compartido todos estos años de estudio.

Valeria

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1.	Planteamiento del problema	2
1.2.	Limitaciones y delimitaciones	3
1.3.	Problema General de Investigación.....	3
1.4.	Problema Específico de Investigación	3
1.5.	Objetivos	3
1.5.1.	<i>Objetivo General</i>	3
1.5.2.	<i>Objetivo Específico</i>	4
1.6.	Justificación	4
1.6.1.	<i>Justificación Teórica</i>	4
1.6.2.	<i>Justificación Metodológica</i>	4
1.6.3.	<i>Justificación Práctica</i>	5
1.7.	Hipótesis.....	5

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO	6
2.1.	Antecedentes de investigación.....	6
2.2.	Referencias Teórica.....	8
2.2.1.	<i>Satisfacción laboral</i>	8
2.2.2.	<i>Variables determinantes de satisfacción laboral</i>	8
2.2.3.	<i>Componentes de la satisfacción laboral</i>	8
2.2.4.	<i>Insatisfacción laboral</i>	9

2.2.5.	<i>Teoría de la Aproximación Bifactorial.....</i>	9
2.2.6.	<i>Pirámide de Maslow.....</i>	9
2.2.7.	<i>Factores determinantes para la satisfacción Laboral.....</i>	10
2.2.8.	<i>Dimensiones de la satisfacción Laboral.....</i>	11
2.2.9.	<i>Comportamiento organizacional.....</i>	11
2.2.10.	<i>Características del Comportamiento Organizacional.....</i>	12
2.2.11.	<i>Niveles del Comportamiento organizacional.....</i>	12
2.2.12.	<i>Variables independientes del Comportamiento Organizacional.....</i>	12
2.2.13.	<i>Variables dependientes del comportamiento organizacional.....</i>	13
2.2.14.	<i>Relación Marketing interno, Satisfacción Laboral y Comportamiento organizacional.....</i>	13

CAPITULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO.....	14
3.1.	Enfoque de investigación.....	14
3.1.1.	<i>Enfoque Mixto.....</i>	14
3.2.	Nivel de investigación.....	14
3.2.1.	<i>Descriptiva.....</i>	14
3.3.	Diseño de investigación.....	15
3.3.1.	<i>Diseño No experimental.....</i>	15
3.3.2.	<i>Diseño Transversal.....</i>	15
3.4.	Tipo de estudio.....	15
3.4.1.	<i>Documental.....</i>	15
3.4.2.	<i>De Campo.....</i>	16
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra.....	16
3.5.1.	<i>Población.....</i>	16
3.5.2.	<i>Muestra.....</i>	16
3.6.	Método, técnicas e instrumentos de investigación.....	17
3.6.1.	<i>Método.....</i>	17
3.6.1.1.	<i>Método deductivo.....</i>	17
3.6.2.	<i>Técnicas.....</i>	17
3.6.2.1.	<i>Encuesta.....</i>	17
3.6.2.2.	<i>Entrevista.....</i>	17
3.6.3.	<i>Instrumentos.....</i>	18
3.6.3.1.	<i>Cuestionario de la encuesta.....</i>	18

3.7.	Idea por defender	18
------	-------------------------	----

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	19
4.1.	Análisis de resultados.....	19
4.1.1.	<i>Encuestas aplicadas al área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo</i>	19
4.1.2.	<i>Encuestas aplicadas a los instructores del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo</i>	34
4.1.3.	<i>Discusión de resultados</i>	48

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	54
5.1.	Misión.....	54
5.2.	Visión.....	54
5.3.	Estructura Organizacional.....	55
5.4.	Propuesta	55
5.4.1.	<i>Desarrollo de cada una de las estrategias planteadas</i>	57
5.4.1.1.	<i>Involucrar al empleado</i>	57
5.4.1.2.	<i>Nivel de confianza</i>	57
5.4.1.3.	<i>Recibir opiniones de los colaboradores</i>	57
5.4.1.4.	<i>Flexibilidad de horarios</i>	57
5.4.1.5.	<i>Reconocimiento al colaborador</i>	58
5.4.1.6.	<i>Motivación laboral</i>	58
5.4.1.7.	<i>Remuneración</i>	58
5.4.1.8.	<i>Evaluación del desempeño</i>	59
5.4.1.9.	<i>Capacitación</i>	60
5.4.2.	<i>Estrategias para considerar en las características de trabajo</i>	61
5.4.2.1	<i>Disfrute del trabajo</i>	62
5.4.2.2.	<i>Altos ingresos</i>	62
5.4.2.3.	<i>Estrategias para programas de compensación, remuneración</i>	62
5.4.2.4.	<i>Estrategias de reconocimiento a la eficacia y eficiencia especialmente a los instructores de la organización</i>	62

CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Descripción de los Factores Según Herzberg.....	11
Tabla 2-4:	Tengo autonomía para realizar las tareas.	20
Tabla 3-4:	El salario que recibe corresponde al trabajo que realizó	21
Tabla 4-4:	Considero que la comunicación con el jefe inmediato es buena	22
Tabla 5- 4:	Estoy conforme con el horario laboral	23
Tabla 6-4:	El nivel de apertura que brinda la empresa para solucionar los conflictos es el adecuado	24
Tabla 7-4:	El ambiente laboral que se ha creado con los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.....	25
Tabla 8-4:	Existe cooperación hacia mis labores por parte de todas las áreas de la organización.	26
Tabla 9-4:	He tenido participación en la toma de decisiones de la organización.	27
Tabla 10-4:	Recomendaría a alguien para trabajar en la organización	28
Tabla 11-4:	El ritmo de trabajo al que estoy sometido/a es excesivo	29
Tabla 12-4:	Los directivos escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades.	30
Tabla 13-4:	Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos físicos ...	31
Tabla 14-4:	Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de Trabajo.....	32
Tabla 15-4:	Creo que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para el buen desempeño en el trabajo.....	33
Tabla 16-4:	El uniforme que me otorgan es el adecuado para la función que realizo.	34
Tabla 17-4:	Las condiciones laborales de mi área de trabajo son seguras.....	35
Tabla 18-4:	El salario que recibo corresponde al trabajo que realizo.....	35
Tabla 19-4:	Considero que la comunicación con mi jefe inmediato es buena.....	37
Tabla 20-4:	Estoy conforme con el horario laboral.	38
Tabla 21-4:	Considero que en la empresa existe cooperación para los instructores de conducción.....	39
Tabla 22-4:	Existe reglamento para la seguridad, higiene y control del uso de los vehículos.	40
Tabla 23-4:	Existe cooperación por parte de todos los instructores de la organización.	41
Tabla 24-4:	He tenido participación para la toma de decisiones en la organización.	42
Tabla 25-4:	Recomendaría a alguien para trabajar en la organización dentro de su área.....	43
Tabla 26-4:	El ritmo de trabajo al que estoy sometido es excesivo.....	44
Tabla 27-4:	Los superiores escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades.....	45

Tabla 28-4: Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: elementos de trabajo.....	46
Tabla 29-4: Considero que las condiciones de los vehículos para instrucción son los adecuados, cumplen con la normativa y reglamentación.....	47
Tabla 30- 4: El ambiente laboral entre los compañeros instructores es el adecuado para cumplir con mis funciones	48
Tabla 31-5: Resumen preguntas de encuesta realizada.....	49
Tabla 32-5: Plan de Capacitación	61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Gráfico 1-2:	Relación Entre Marketing Interno, Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional.....	13
Gráfico 2-4	La Distribución física del ambiente de trabajo me facilita la realización de las labores	19
Gráfico 3-4:	Considero que la comunicación con el jefe inmediato es buena	22
Gráfico 4-4:	Estoy conforme con el horario laboral.....	23
Gráfico 5-4:	El nivel de apertura que brinda la empresa para solucionar los conflictos es el adecuado	24
Gráfico 6-4:	El ambiente laboral que se ha creado con los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones	25
Gráfico 7-4:	Existe cooperación hacia mis labores por parte de todas las áreas de la organización.....	26
Gráfico 8-4:	He tenido participación en la toma de decisiones de la organización.....	27
Gráfico 9-4:	Recomendaría a alguien para trabajar en la organización.	28
Gráfico 10-4:	El ritmo de trabajo al que estoy sometido/a es excesivo.	29
Gráfico 11-4:	Los directivos escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades.....	30
Gráfico 12-4:	Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos Físicos	31
Gráfico 13-4:	Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de Trabajo.	32
Gráfico 14-4:	Creo que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para el buen desempeño en el trabajo.	33
Gráfico 15-4:	El uniforme que me otorgan es el adecuado para la función que realizo.	34
Gráfico 16-4:	Las condiciones laborales de mi área de trabajo son seguras.	35
Gráfico 17-4:	El salario que recibo corresponde al trabajo que realizo.	36
Gráfico 18-4:	Considero que la comunicación con mi jefe inmediato es buena.	37
Gráfico 19-4:	Estoy conforme con el horario laboral.....	38
Gráfico 20-4:	Considero que en la empresa existe cooperación para los instructores de conducción.	39
Gráfico 21-4:	Existe reglamento para la seguridad, higiene y control del uso de los vehículos.	40
Gráfico 22-4:	Existe cooperación por parte de todos los instructores de la organización.....	41
Gráfico 23-4:	He tenido participación para la toma de decisiones de la organización.	42
Gráfico 24-4:	Recomendaría para trabajar en la organización dentro de su área.....	43
Gráfico 25-4:	El ritmo de trabajo al que estoy sometido es excesivo.	44

Gráfico 26-4: Los superiores escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades.	45
Gráfico 27-4: Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de trabajo.	46
Gráfico 28-4: Las condiciones de los vehículos para instrucción son adecuados, cumplen con la normativa y reglamentación.....	47
Gráfico 29-4: El ambiente laboral entre los compañeros instructores es el adecuado para cumplir con mis funciones.....	48
Gráfico 30-5: Organigrama Estructural SChPCH	55

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

ANEXO B: ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE INSTRUCCIÓN.

RESUMEN

La presente investigación efectuó un análisis de la satisfacción laboral en el Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo extensión Riobamba y su incidencia en el comportamiento organizacional de su personal, mediante la aplicación de cuestionarios, para informar sobre estrategias para que el área de talento humano permita valorar la satisfacción laboral de los colaboradores y su incidencia en el comportamiento organizacional. La metodología que se utilizó en la investigación es deductiva cualitativa, el tipo de investigación es descriptiva y las herramientas usadas fueron encuestas dirigidas a los colaboradores dentro del área administrativa y a los instructores de la institución. En los resultados pudimos constatar que la organización tiene un nivel alto de satisfacción laboral, mostrando ciertos desacuerdos en cuanto al salario que reciben, méritos y reconocimientos. Se considera que esto último mencionado, está afectando en el comportamiento organizacional. Ante esto, se planificaron ciertas estrategias con la finalidad de mantener e incluso mejorar los niveles de satisfacción laboral, para lo cual se recomienda el aplicar la propuesta de estrategias de plan de mejora por medio de capacitaciones y políticas de compensación, mismas que motiven a los colaboradores. También se busca implementar mejoras en cuanto a motivación, para crear un mayor sentido de pertenencia hacia la institución, mediante la elaboración, socialización e implementación de estrategias, para mejorar con ello la calidad del servicio y tener un mayor control sobre la satisfacción laboral que existen en la organización. Se determinó que la organización y sus colaboradores cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo. Sin embargo, existen factores que determinan niveles bajos de satisfacción laboral principalmente relacionados con la participación en toma de decisiones y deficiencias en los salarios percibidas como incompatibles en relación con la cantidad y calidad del trabajo realizado.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SATISFACCIÓN LABORAL>, <TALENTO HUMANO>, <COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL>, <CHIMBORAZO (PROVINCIA)>.



02-03-2023

0433-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This research conducted an analysis of job satisfaction in Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo (Professional Drivers Union), Riobamba extension and its impact on the organizational behavior of its staff, through the application of questionnaires to report on strategies for the human talent area to assess the job satisfaction of employees and its impact on organizational behavior. The methodology used in the research is qualitative- deductive, the type of research is descriptive and the tools used were surveys directed to the collaborators within the administrative area and to the instructors of the institution. The results showed that the organization has a high level of job satisfaction, with some disagreements regarding salary, merit and recognition. It is considered that the latter situation is affecting organizational behavior. In view of this, certain strategies were planned in order to maintain and even improve the levels of job satisfaction, for which it is recommended to apply the proposed improvement plan strategies through training and compensation policies, which motivate employees. It also seeks to implement improvements in terms of motivation, to create a greater sense of belonging to the institution, through the development, socialization and implementation of strategies to improve the quality of service and have greater control over job satisfaction that exist in the organization. It was determined that the organization and its employees have the necessary resources to perform their work. However, there are factors that determine low levels of job satisfaction, mainly related to participation in decision-making and deficiencies in salaries perceived as incompatible with the quantity and quality of the work performed.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <JOB SATISFACTION>, <HUMAN TALENT>, <ORGANIZATIONAL BEHAVIOR>, <CHIMBORAZO (PROVINCE)>.



INTRODUCCIÓN

Las organizaciones a nivel mundial consideran, con mayor relevancia en el momento actual, ya no solo el beneficio económico sino también el cliente interno, es decir a los colaboradores como pieza fundamental, considerando así la satisfacción laboral para un mayor rendimiento que genera un sentimiento de pertenencia dentro de la organización, en este caso en el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo.

Al dedicarse solo al cliente externo se pierde de vista la motivación del personal, afectando directamente a los beneficios que se pueda tener por mantener un equilibrio entre la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional. Las empresas se enfrentan a dilemas que incluyen: utilizar todos los medios posibles para satisfacer y retener a sus clientes externos que generan ingresos y adicionalmente, desarrollar una adecuada gestión interna del servicio al cliente, creando un buen ambiente de trabajo y estabilidad institucional.

Un diagnóstico sobre la satisfacción laboral dentro del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo permite establecer estrategias para mantener y mejorar la satisfacción laboral con su incidencia en el comportamiento organizacional, permitiendo el desarrollo personal, grupal y organizacional. Para el sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo es importante el adecuar las estrategias planteadas como un referente permanente y eficaz en el proceso de atención, motivación de sus colaboradores sirviendo como guía para un aumento en la productividad, recibiendo beneficios de manera indirecta con los socios, clientes y estudiantes de la institución, a través de la mejor atención de estos.

El capítulo I consiste en el planteamiento del problema en el capítulo II se considerará el marco teórico, que contiene los antecedentes en el capítulo III se localiza el marco metodológico constituido por enfoque, nivel y diseño de la investigación, el tipo de estudio, el capítulo IV el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta, la fiabilidad del instrumento, la comprobación de la idea a defender, la discusión de los resultados, el método de evaluación del desempeño y sus resultados en el capítulo V consta el marco propositivo, y finalmente consta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente las organizaciones brindan una mayor relevancia al capital humano, donde la percepción positiva o negativa que los trabajadores mantienen con respecto a su entorno laboral influye en el desempeño. En caso de ser negativo, pueden existir manifestaciones como aparición de conflictos, malas maniobras en su servicio, operaciones indebidas, pérdidas o desperdicio de materiales y en otras áreas esenciales de la organización, como motivar al resto del personal a mantener un compromiso organizacional con las empresas o de manera positiva mejorando la productividad y el compromiso que tienen con la organización. En este contexto, es allí en donde nace la importancia y la necesidad de desarrollar un estudio, el cual pueda orientar a las organizaciones en materia de motivación laboral y sembrar el compromiso para mejora del comportamiento organizacional.

Dentro de la organización es importante involucrarse a nivel laboral, incluyendo la supervisión, comunicación, condiciones laborales y la autorrealización que apoyan a sus colaboradores; razón por la cual se pretende analizar la satisfacción laboral en el que se encuentran actualmente el personal administrativo e instructores y como esto influye en el comportamiento organizacional.

En el presente trabajo de integración curricular se analizará la satisfacción laboral en el área Administrativa y del personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Este sindicato el cual consta de una estación de servicios y dos extensiones (Riobamba-Cumandá). Por fácil acceso se obtendrán los datos de la extensión Riobamba que cuenta con 25 trabajadores, de los cuales 11 son instructores de conducción y 14 miembros del personal administrativo.

En el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo extensión Riobamba, que cuenta con 35 trabajadores entre área administrativa e instructores de conducción, han surgido debilidades con respecto a la satisfacción laboral. Se considera que esto se ha evidenciado de forma clara debido a la presencia de factores externos que han modificado las condiciones de trabajo que inciden de forma directa en la realización satisfactoria de las labores tanto del personal administrativo como de los instructores.

1.2. Limitaciones y delimitaciones

Área: Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Campo: Social, laboral

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Delimitación temporal: 2022

1.3. Problema General de Investigación

¿Cómo incide la satisfacción laboral en el comportamiento organizacional del personal administrativo e instructores del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo?

1.4. Problema Especifico de Investigación

- ¿El sindicato ha establecido cómo se encuentra la satisfacción laboral dentro de su organización?
- ¿Qué factores de la satisfacción laboral inciden en forma favorable o desfavorable en la institución?
- ¿El Sindicato de Choferes cuenta con estrategias para determinar la satisfacción laboral de sus empleados?
- ¿Los niveles de satisfacción en el Sindicato de Choferes afectan en el comportamiento organizacional?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Efectuar un análisis de la satisfacción laboral en el Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo extensión Riobamba y su incidencia en el comportamiento organizacional de su personal mediante la aplicación de cuestionarios.

1.5.2. Objetivo Especifico

- Diagnosticar la situación actual y analizar la posible existencia de circunstancias que incidan en el comportamiento organizacional y en el desempeño de los distintos niveles operacionales de la empresa.
- Recopilar información a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos para evaluar la satisfacción laboral de los empleados basándose en preguntas que se direccionen a las áreas de interés.
- Informar al área de talento humano del sindicato de choferes profesionales de Chimborazo sobre estrategias que permita valorar la satisfacción laboral de los colaboradores y su incidencia en el comportamiento organizacional.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación Teórica

La investigación será sustentada mediante el uso de: artículos científicos, capítulos de libros, trabajos de grado y de postgrado que han desarrollado temáticas similares en diferentes grupos focales, a través de los cuales se busca fundamentar, utilizando fuentes actualizadas y relevantes de autores clásico y contemporáneos, sobre el clima organizacional, la satisfacción laboral y cómo se ven afectados por elementos como la motivación del empleado y tolerancia al estrés laboral. También se busca establecer la relación que tiene el clima laboral con la satisfacción de los trabajadores permitiendo la eficiencia, eficacia y motivación del personal para el aumento de la productividad dentro de la organización.

1.6.2. Justificación Metodológica

El primer paso del presente proyecto es la investigación científica para conocer a profundidad acerca de todos los escenarios que se pueden presentar dentro de una organización, es decir, las condiciones en las que se encuentra la satisfacción laboral. Además, se considera necesario entender los factores que influyen de manera directa e indirecta en el comportamiento organizacional de cada empleado. Dentro de la metodología se ha decidido tomar un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, con un nivel de investigación correlacional. Donde, de acuerdo con las intervenciones en el trabajo de campo, este tipo de estudio se considera transversal y el método usado es deductivo-sintético. El tipo de estudio, a pesar de considerarse de campo se requiere ser fundamentado en investigación bibliográfica.

Posterior a la obtención de información necesaria, se procede a realizar el trabajo de campo con ayuda de encuestas, mismas que estarán compuestas por un cuestionario cuyas respuestas ayuden a validar el nivel de satisfacción laboral y que al analizarse en conjunto permitan determinar la condición del comportamiento organizacional de su personal.

1.6.3. Justificación Práctica

La satisfacción laboral es un estado emocional de sentimiento o respuestas afectivas. Es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo cuando consecuencia de este experimenta efectos de bienestar, placer o felicidad. Es la actitud o conjunto de actitudes que desarrolla la persona en el trabajo.

El Sindicato de Choferes Profesionales es una entidad que ofrece un servicio, donde los trabajadores interactúan directamente con los consumidores. Si la satisfacción laboral no es adecuada para el sindicato y este incide en el comportamiento organizacional de los colaboradores, se vería afectada la productividad. Por esto se considera imprescindible analizar el estado de las relaciones interpersonales de los miembros de esta comunidad.

El desarrollo del presente estudio de investigación no solo es importante para el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, sino también surge como alternativa a las distintas empresas del país, ya que promueve y analiza la importancia de la satisfacción laboral y su relación con el comportamiento organizacional, siendo viables dentro del ámbito educativo y social, al promover el mejoramiento de la satisfacción laboral actual en la organización.

1.7. Hipótesis

La satisfacción laboral del personal del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo incide en el comportamiento organizacional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Romero, J. & Rosado, Z. (2019) en su estudio sobre correlación entre la satisfacción y desempeño laborales indica que (p.9):

Las personas buscan la satisfacción de sus necesidades dentro de las organizaciones a las que pertenecen; al lograr su objetivo, su motivación se convierte en el motor de impulso para asumir responsabilidades y encaminar su actuar laboral, cumplir con sus metas personales y organizacionales con altos niveles de eficacia. (p.9)

Según lo indicado por los autores se puede concluir que, las personas buscan la satisfacción de sus necesidades en las organizaciones y, cuando alcancen sus metas obtienen la motivación para asumir la responsabilidad y orientar el trabajo a lograr metas personales y organizacionales con alta eficiencia.

Según Guzmán, A. (2018) en su trabajo de titulación sobre El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global (P.115):

(...) La satisfacción laboral parecer ser una de las variables más influyentes en el trabajo y la psicología organizacional. Se considera un indicador importante de la calidad de vida laboral y ejerce una enorme influencia en el bienestar de los empleados.

Se considera a la satisfacción laboral como una variable representativa dentro de las organizaciones ya que influye en la calidad de vida laboral y el bienestar de los colaboradores.

Sánchez, E. (2012) en su trabajo de titulación sobre Satisfacción laboral y el rendimiento profesional en los empleados de la EP- Empresa Municipal de Agua potable y alcantarillado de Ambato, señala que:

El nivel de satisfacción laboral experimentado por el empleado está determinado por el reto laboral que plantea, el ambiente y puesto de trabajo, la ergonomía, la supervisión, los incentivos, motivación, reconocimiento, y condiciones laborales; todos estos son factores organizacionales. (...) (p.89)

Según indica el autor, como una conclusión de su trabajo, el nivel de satisfacción laboral que experimentan los empleados es definido por el desafío laboral, el entorno laboral y el reconocimiento, siendo estos elementos organizativos.

Salazar, P. (2018) en su trabajo de titulación sobre la Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana sugiere como conclusión que:

(...) La relación existente entre las variables de satisfacción y compromiso, explicándose la una sobre la otra; es decir que, si un trabajador se siente satisfecha laboralmente tendera a ser comprometido con la organización, razón por la cual se hace importante procurar que los colaboradores se sientan satisfechos, entro otras prácticas, con adecuadas retribuciones y recompensas, por el cumplimiento de objetivos, trabajo y esfuerzo ejecutado. (p. 110)

Según lo que indica el autor, la relación entre satisfacción y compromiso van de la mano, un colaborador se comprometerá más con la organización si se encuentra satisfecho de manera laboral mejorando y logrando los objetivos que tenga la organización.

Según Barajas, N., & Bernal, L. (2016) en su trabajo de titulación sobre Relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del área de postcosecha de la empresa flores La Conchita LTDA:

(...) El análisis de las relaciones que se pueden dar entre sí, encontrado que el compromiso normativo tiene una relación significativa con la satisfacción de supervisión, por otro lado, el compromiso afectivo con la satisfacción con el ambiente físico, las prestaciones y con satisfacción intrínseca. (p. 63)

La conclusión citada por los investigadores permite conocer que la relación entre satisfacción laboral y compromiso normativo se basa tanto en la supervisión como en el ambiente, las prestaciones, y la satisfacción intrínseca, es decir, en la parte interna de la organización.

2.2. Referencias Teórica

2.2.1. *Satisfacción laboral*

Robbins y Judge (2009) definen la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción laboral en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que alguien insatisfecho presenta impresiones negativas.

Hayes (2000:31) plantea que, la satisfacción es un juicio evaluativo que se hace sobre una experiencia que resulta de procesos cognoscitivos e integra elementos afectivos. Esto se considera relativo porque la evaluación es un proceso comparativo entra la experiencia subjetiva vivida basada en la experiencia enteros y el resultado actual. Adicionalmente, Wrigth y Cropanzano (2000) implican que la satisfacción laboral es comprendida como una respuesta emocional que emana al comparar la realidad laboral con las perspectivas vinculadas con esa realidad.

2.2.2. *Variables determinantes de satisfacción laboral*

Una de las categorizaciones posibles presenta dos tipos de variables:

- a. Variables representadas por las situaciones que influyen en la satisfacción en el trabajo.
- b. Variables individuales: características sociodemográficas o características de disposiciones) que contribuyen al incremento o disminución en el lugar de trabajo (Bravo, Peiro, Rodríguez. 1996; Spector, 1997).

2.2.3. *Componentes de la satisfacción laboral*

- a. Propiedades del trabajo en sí mismo, las características de las tareas y procesos cotidianos que con lleva el trabajo de manera individual.
- b. El contexto de la interacción y las relaciones interpersonales en las que una persona lleva a cabo sus tareas.
- c. Políticas de organización, aquellas que determinan los directivos como las reglas generales y los estándares (Carazas, E. 2002).

2.2.4. *Insatisfacción laboral*

La insatisfacción laboral es definida como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivos de su trabajo (Carazas, E. 2006).

2.2.5. *Teoría de la Aproximación Bifactorial*

Esta teoría, también conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene,” fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que, la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo. A partir de estos conceptos, Herzberg investigó la pregunta: “¿Qué quiere la gente en sus trabajos?,” misma pregunta que busca reconocer los factores representativos de un índice de complacencia laboral deseado.

Los factores motivacionales o intrínsecos tendrán el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento) porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que, el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando sus individualidades y logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características. Mientras que, cuando no se presentan oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará solo “ausencia de satisfacción.”

Por otro lado, los factores higiénicos o extrínsecos están asociado a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores, como por ejemplo el considerarse inequitativamente pagado causaría insatisfacción. El mejoramiento de este factor, es decir un aumento de sueldo, eliminaría la insatisfacción. Sin embargo, esto no causaría necesariamente la satisfacción laboral deseada (Atalaya,1995).

2.2.6. *Pirámide de Maslow*

La caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es la siguiente:

- a. Necesidades fisiológicas: Son las más básicas y potentes de todas, pero son las que tienen menor significado para la persona en busca de la autorrealización. Entre ellas se encuentran la necesidad de liberarse de la sed y del hambre; de aliviar el dolor, el cansancio y el desequilibrio fisiológico, la necesidad de dormir y de sexo.
- b. Necesidades de seguridad: Estas se expresan en la preocupación por ahorrar, por comprar bienes y seguros para obtener una vida ordenada, cierta y un futuro predecible en el cual ya

no se produzcan riesgos o peligro para la integridad personal o familiar. Este tipo de necesidades se puede manifestar negativamente como temor o miedo.

- c. Necesidad de amor, afecto y pertenencia: está orientada socialmente y representa la voluntad de reconocer y ser reconocido por los semejantes, de sentirse arraigados en lugares e integrados en redes y grupos sociales. Entre ellas se encuentran la necesidad de amigos, compañeros, familia. Asimismo, de identificación con un grupo e intimidad con un miembro del sexo opuesto.
- d. Necesidades de Estima: Están asociadas a nuestra constitución psicológica. Su satisfacción es necesaria para la evaluación personal y el reconocimiento de uno mismo, en referencia a los demás. Se pueden subdividir en dos tipos, las que se refieran al amor propio y las que se relacionan con el respeto de otros. Entre estas se encuentran la necesidad de respeto y confianza basada en la opinión de otros; de admiración y confianza en sí mismo e incluso de la auto-valía y auto aceptación.
- e. Necesidad de auto-realización: Pertenecen al segundo bloque de necesidades superiores o más subjetivas y son difíciles de describir puesto que varían de un individuo a otro. Incluye la satisfacción de la individualidad en todos los aspectos. Maslow describe la autorrealización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer.” Entre ellas se encuentran las necesidades de satisfacer nuestras propias capacidades personales, de desarrollar nuestro potencial, de hacer aquello para lo cual tenemos mejores aptitudes y la necesidad de desarrollar y ampliar los metas motivos (descubrir la verdad, crear belleza, producir orden y fomentar justicia).

2.2.7. Factores determinantes para la satisfacción Laboral

Robbins (1998), considera que los principales factores que determina la satisfacción laboral son:

- Reto de trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Para Herzberg, en la teoría de jerarquía de Necesidades, los factores de la satisfacción laboral los divide en dos secciones, presentados en la siguiente tabla (Tabla 1-2):

Tabla 1-2: Descripción de los Factores Según Herzberg

FACTORES HIGIENICOS	FACTORES MOTIVADORES
<ul style="list-style-type: none"> - Normas y procedimientos - Salario, sueldo - Supervisión - Relación con jefe inmediato - Condiciones físicas - Tiempo libre - Seguridad en el empleo - Relaciones con los compañeros - Relaciones con los subordinados - Políticas de la compañía - Vida privada - Estatus 	<ul style="list-style-type: none"> - Logro - Reconocimiento - Gusto por el trabajo - Trabajo en sí mismo - Responsabilidad - Promoción/Ascensos - Desarrollo personal/Crecimiento

Fuente: Robbins, 1998.

Realizado por: Samaniego, V., 2022.

2.2.8. Dimensiones de la satisfacción Laboral

Según China vega (2004) y Nuñez (2007) se indican cuatro dimensiones de la satisfacción laboral que son:

- Satisfacción con el departamento
- Satisfacción laboral con el trabajo en general
- Satisfacción laboral con los alumnos
- Satisfacción laboral con la institución en general

2.2.9. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que trata de prever, explicar, comprender y modificar el comportamiento humano en el contexto de las empresas. El comportamiento organizacional se enfoca en los comportamientos observables (conversar, trabajar) y en las acciones internas (pensar, percibir y decidir). También estudia el comportamiento de las personas (individuos o como miembros de unidad sociales mayores) y analiza el comportamiento de las unidades mayores (grupos y organizaciones) (Presthus, P. 1962).

2.2.10. Características del Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional tiene sus características principales que son:

- a. Es una disciplina científica aplicada, que se basa en la práctica de querer ayudar a las personas e instituciones para mejorar el desempeño y elevarlo.
- b. Se enfoca en las contingencias, donde se reconocen situaciones de la organización para poder manejarlas dependiendo de las circunstancias, ya que se considera que nada es fijo ni inmutable.
- c. Utiliza el método científico para formular hipótesis sobre la dinámica del comportamiento, las mismas que son comprobadas por medio de experimentación.
- d. Sirve para administrar a las personas en las organizaciones, ayudando a la sociedad y a las organizaciones a entenderse cada vez más.
- e. Se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento como las ciencias políticas, antropología, psicología, psicología social, sociología, sociología organizacional, entre otras.
- f. Está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, especialmente con la teoría de las organizaciones, el desarrollo organizacional y a la administración de personas o de recursos humanos (Chiavenato, I. 2009).

2.2.11. Niveles del Comportamiento organizacional

- a. Macro perspectiva: Se muestra como un todo en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades.
- b. Perspectiva Intermedia (Meso organizacional): Se basa en los comportamientos de los grupos y los equipos dentro de la organización, su investigación se base en el equipo y su toma de decisiones (empowerment), las dinámicas grupales e intergrupales.
- c. Micro perspectiva: Se enfoca en el individuo, en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción, y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo (Chiavenato, I. 2009).

2.2.12. Variables independientes del Comportamiento Organizacional

- a. El sistema organizacional como un todo, donde se involucra el sistema entero, el diseño y cultura de la organización.
- b. A nivel grupal, donde se percibe a las personas trabajando en grupo.
- c. Nivel Individual, tomando en cuenta las características de las personas que trabajan en la organización (Chiavenato, I. 2009).

2.2.13. Variables dependientes del comportamiento organizacional

- a. Desempeño: La manera en que se cumplan con las actividades, funciones y sus obligaciones.
- b. Compromiso: Por parte de los trabajadores para cumplir con su horario de trabajo, el absentismo, el número de personas que faltan a trabajar, siendo voluntario o involuntario y la cantidad de tiempo perdido.
- c. Fidelidad: El tener fidelidad a la organización contribuye a reducir la rotación de personal. El incremento de esta rotación involucra el aumento en costos de admisión, reclutamiento, selección y capacitación, así como los costos de separación, indemnización, anticipos de días festivos y pago de vacaciones.
- d. Satisfacción en el trabajo: Es decir, la calidad de vida en el trabajo. El grado de satisfacción ayuda a atraer talentos y retenerlos.
- e. Ciudadanía Organizacional: Expresa un comportamiento individual que va más allá de los deberes y las exigencias diarias requeridas por la organización, mejorando la eficacia.

2.2.14. Relación Marketing interno, Satisfacción Laboral y Comportamiento organizacional

Ching-Sheng y Hsin-Hsin (2007) postulan acerca de la relación entre marketing interno, satisfacción laboral y compromiso organizacional.

El punto de vista más ampliamente aceptado considera que la satisfacción laboral influye en el compromiso de un trabajador hacia su organización.



Grafico 1-2: Relación Entre Marketing Interno, Satisfacción Laboral y Compromiso organizacional

Fuente: Ching-Sheng & Hsin-Hsin, 2007.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

3.1.1. *Enfoque Mixto*

El enfoque de la investigación se define como mixto ya que completa los enfoque cuantitativos y cualitativos. El enfoque cualitativo “concibe lo social como una realidad construida que se genera a través de articulaciones con distintas dimensiones sociales, es decir por una diversidad cultural sistematizada, cuyas propiedades son muy diferentes a las de las leyes naturales” (Barrón de Olivares & D’Aquino, 2020).

Hernández, Fernández y Baptista definen la investigación cuantitativa como: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (2010; 4).

La presente investigación se ejecutó con un enfoque cualitativo a través de la aplicación de una entrevista, la misma que se realizó al secretario General del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo para conocer el punto de vista del funcionario en relación con las variables de estudio (satisfacción laboral y comportamiento organizacional), donde se conoció el tiempo que ha permanecido en el trabajo, sus funciones y su conocimiento en cuanto a satisfacción laboral.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Descriptiva*

Según R. Gay (1996) “La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos de estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser objetos.” En este sentido el nivel descriptivo permite medir la información recolectada para posteriormente describir, analizar y finalmente interpretar de forma sistemática dicha información.

En la presente investigación en nivel descriptivo se empleó para medir el grado de ambiente laboral, conformidad salarial, comunicación interna y relación laboral entre empleados y con el secretario general del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. *Diseño No experimental*

“El Diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlo” (Escamilla, 2013).

La investigación toma el diseño no experimental ya que, mediante la observación en la realización de las actividades del personal administrativo y de instrucción se podrá obtener información del cumplimiento de las funciones de cada persona y a nivel grupal conocer su comportamiento y desenvolvimiento dentro de su ambiente de trabajo.

3.3.2. *Diseño Transversal*

La investigación transversal es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado. Es muy usado en ciencias sociales, teniendo como sujeto una comunidad determinada. Frente a otro tipo de investigaciones, como las longitudinales, la transversal limita la recogida de información a un periodo. (Montano, 2015)

Es una investigación de carácter transversal ya que, por medio de la aplicación de las encuestas al personal administrativo e instructores se pudo determinar varias características de la satisfacción laboral dentro del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo en el presente período.

3.4. Tipo de estudio

3.4.1. *Documental*

Para Baena (2017): “la investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos”.

En este sentido existió una investigación por medio de uso de los libros, estadísticas y datos de sistemas de información, trabajos de integración curricular digitales y físicos que permitieron obtener mayor conocimiento sobre las variables de investigación estudiadas.

3.4.2. De Campo

La investigación de campo “consiste en la aplicación de las técnicas para la recuperación de datos, en el lugar que se presenta el fenómeno” (Guerrero,2015)

El estudio se realizó de manera presencial en el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo Extensión Riobamba por lo que se tendrá un contacto directo con la empresa y la situación en la que ésta se desenvuelve para recabar toda la información veraz y oportuna con la finalidad de desarrollar el correcto análisis de la satisfacción laboral de la organización.

3.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1. Población

Según López (2017) la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. “El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorios, los accidentes viales entre otros”.

La población para la presente investigación estuvo comprendida por 25 colaboradores del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo, entre 11 instructores y 14 personas que constan en el personal administrativo.

3.5.2. Muestra

Según López (2017) muestra es un subconjunto o parte del universo o población que se llevar a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas lógicas. La muestra es una parte representativa de la población.

En la investigación realizada, dado que la población en el presente trabajo es reducida, en la muestra se consideró a todos los trabajadores del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo Extensión Riobamba

3.6. Método, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Método

3.6.1.1. Método deductivo

Se refiere a aquel método donde se empieza por conjeturas generales que luego son aplicadas a casos específicos. Este comienza dando paso a los datos en cierta forma válidos, para llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica o suposiciones; se refiere a un proceso donde existen determinadas reglas y procesos donde gracias a sus asistencias, se llegan a conclusiones partiendo de ciertos enunciados o premisas (Lesni, 2019).

Se empleó el método deductivo para identificar todos los procesos y subprocesos que se realizan dentro de la organización y proceder a detallar la satisfacción laboral teniendo como finalidad conocer la relación que tiene con el comportamiento organizacional con el fin de poder detallar y solucionar problemas existentes y que ayuden a enfocarse a obtener el mayor beneficio.

3.6.2. Técnicas

3.6.2.1. Encuesta

“Se consideró en primera instancia como una técnica de recolección de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (Fachelli, S. y López, R., 2015. p.8).

Las encuestas son un documento establecido con un formato donde se plantean preguntas que ayudan a la obtención y recolección de información. En este caso, están dirigidas al área administrativa y a los instructores que laboran en el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo en la extensión Riobamba.

3.6.2.2. Entrevista

La entrevista para Arenal (2019) es “una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos, esta encuesta esta estructura de forma clara y precisa con palabras que el encuestado puede entender y responderla con la mayor facilidad.”

La entrevista es un dialogo intencional, una conversación personal que el investigador establece con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información. Esta fue realizada al secretario

general del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, permitiendo conocer más sobre sus funciones y su percepción sobre la satisfacción laboral de los miembros del Sindicato.

3.6.3. Instrumentos

3.6.3.1. Cuestionario de la encuesta

Los cuestionarios son utilizados en la técnica de la encuesta. Para Bernal (2016) “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación.”

Se procederá a realizar un cuestionario para la aplicación de la encuesta, donde se tomaron en cuenta variables sobre la satisfacción laboral que permitan obtener información veraz y oportuna. Los cuestionarios fueron aplicados a todo el personal administrativo e instructores que pertenecen al Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el mismo que se puede observar en el Anexo A.

3.7. Idea por defender

Con el análisis de la satisfacción laboral en el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo se conocerá la relación que tiene con el comportamiento organizacional.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Encuestas aplicadas al área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo

1. La distribución física del ambiente de trabajo me facilita la realización de las labores.

Tabla 1-4 La distribución física del ambiente de trabajo me facilita la realización de las labores

ALTERNATIVAS	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	3	0	0	0	11	14
Frecuencia Relativa	21%	0%	0%	0%	79%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

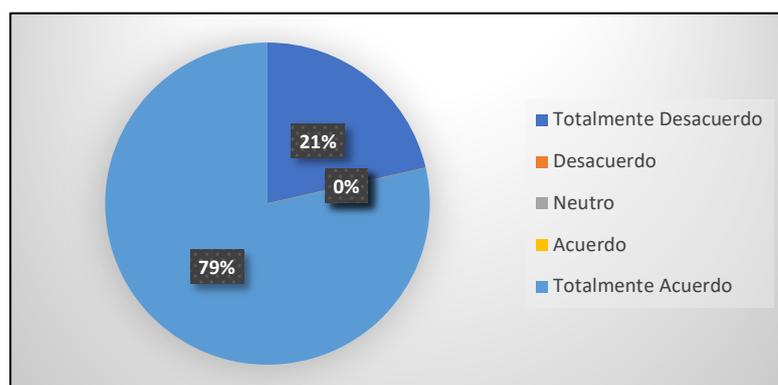


Gráfico 2-4 La Distribución física del ambiente de trabajo me facilita la realización de las labores

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% de los encuestados pertenecientes al personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 79% está totalmente de acuerdo con la distribución física del ambiente de trabajo. Por lo cual, dentro de la institución se observa que, los espacios físicos que se proporciona a los trabajadores del área administrativa son los adecuados permitiendo que cumplan con sus actividades diarias.

Las condiciones físicas inciden en el comportamiento organizacional convirtiéndose en un factor determinante. Factores como la iluminación, ventilación, aseo, orden y seguridad afectan al

confort y ánimo del trabajador lo que impulsa el considerar a los colaboradores que no están de acuerdo con los espacios físicos que la institución les proporciona para mejorar su situación laboral.

2. Tengo autonomía para realizar las tareas.

Tabla 2-4: Tengo autonomía para realizar las tareas.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	2	0	2	3	7	14
Frecuencia Relativa	14%	0%	14%	21%	50%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

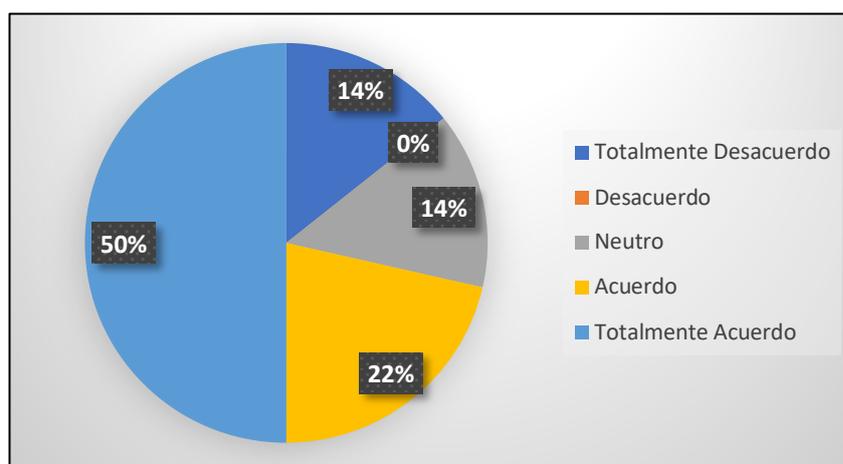


Gráfico 2-4: Tengo autonomía para realizar mis labores.

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del total del 100% de los encuestados del personal administrativo del Sindicato de choferes Profesionales de Chimborazo, el 50% está totalmente de acuerdo con la autonomía que tiene para realizar sus labores, el 22 % está de acuerdo, el 28 % se ubica entre neutro y totalmente en desacuerdo.

En el momento en que los colaboradores tienen libertad de involucrarse en su área de trabajo, controlando los tiempos y actividades a realizar, se genera responsabilidad y sentido de pertenencia hacia la empresa. La falta o exceso de autonomía puede manifestar riesgos psicosociales razón por la cuál es conveniente realizar un seguimiento a todo el personal administrativo, tanto a aquellos que consideran tener autonomía para desarrollar sus actividades como a los que no. Sobre todo, para los colaboradores que se muestran en desacuerdo existen limitaciones o no están bien definidas sus funciones dentro de la organización, por lo que tiene dificultad para cumplir con sus actividades.

3. El salario que recibe corresponde al trabajo que realizó

Tabla 3-4: El salario que recibe corresponde al trabajo que realizó

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	3	6	2	3	14
Frecuencia Relativa	0%	21%	43%	14%	21%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

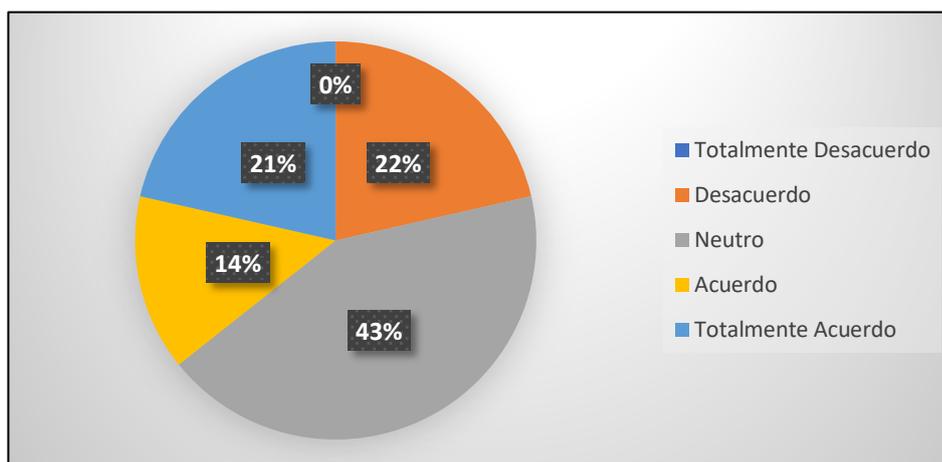


Gráfico 3-4: El salario que recibe corresponde al trabajo que realizó.

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

En el equivalente al 100% de encuestados del personal administrativo del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo, el 43% indican neutralidad en cuanto a si el salario que recibe corresponde al trabajo que realizó, el 22% están en desacuerdo, el 21% totalmente desacuerdo y el 14% están de acuerdo.

El salario es de gran importancia para cada uno de los colaboradores en cualquier empresa. La relación del salario con la satisfacción laboral es importante ya que se considera un motivante. Para el personal administrativo, la mayoría considera una posición neutral con respecto a que el salario que perciben se encuentre acorde al trabajo que realizan, mostrando una debilidad en cuanto a la valoración del trabajo que realizan y, además, evidenciando una deficiencia en referencias los mismos, ya que un porcentaje considerable percibe que su salario no es compatible con la formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidades.

4. Considero que la comunicación con el jefe inmediato es buena

Tabla 4-4: Considero que la comunicación con el jefe inmediato es buena

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	0	2	3	9	14
Frecuencia Relativa	0%	0%	14%	21%	64%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

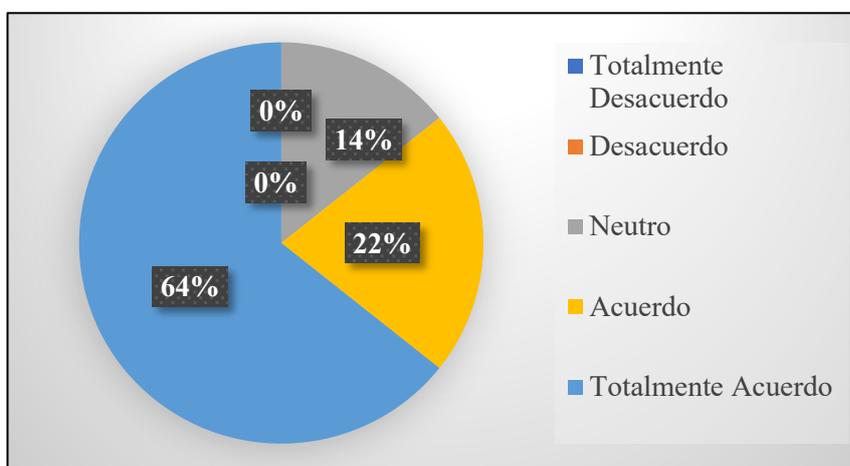


Gráfico 3-4: Considero que la comunicación con el jefe inmediato es buena

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del total del 100% del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 64% está totalmente de acuerdo que la comunicación con el jefe inmediato es buena, el 22% está de acuerdo y el 14% restante tiene una opinión neutral.

La comunicación que tiene el personal administrativo con el jefe inmediato demuestra que se tiene confianza, honestidad y responsabilidad para poder participar en sugerencias, inquietudes y solicitudes con confianza por parte de los colaboradores hacia su superior, facilitando la buena expresión de sentimientos o ideas de manera adecuada, creando patrones de comunicación asertiva que deberían aplicarse para todos los colaboradores en todos los niveles jerárquicos.

5. Estoy conforme con el horario laboral

Tabla 5- 4: Estoy conforme con el horario laboral

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	1	0	2	3	8	14
Frecuencia Relativa	7%	0%	14%	21,4%	57%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

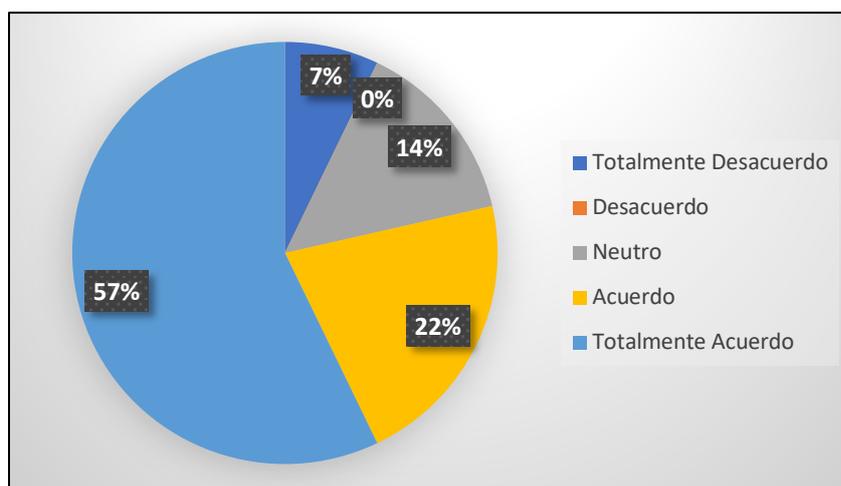


Gráfico 4-4: Estoy conforme con el horario laboral

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del total del 100% del personal administrativo del sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, se demuestra que el 57% está totalmente de acuerdo con el horario laboral, el 22% están de acuerdo, el 14% muestran neutralidad y un 7% están totalmente desacuerdo.

Un horario laboral flexible y que le denote comodidad para el colaborador cumple con el objetivo de mantener al personal y evita una excesiva rotación en los puestos de trabajo. En la organización más de la mitad del personal no muestra contrariedad en cuanto al horario laboral que poseen, demostrando un estado de control equilibrado entre su bienestar personal y familiar, lo que permite que el rendimiento en la organización sea el adecuado, mejorando la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral.

6. El nivel de apertura que brinda la empresa para solucionar los conflictos es el adecuado

Tabla 6-4: El nivel de apertura que brinda la empresa para solucionar los conflictos es el adecuado

	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	1	0	5	2	6	14
Frecuencia Relativa	7%	0%	36%	14%	43%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.
Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

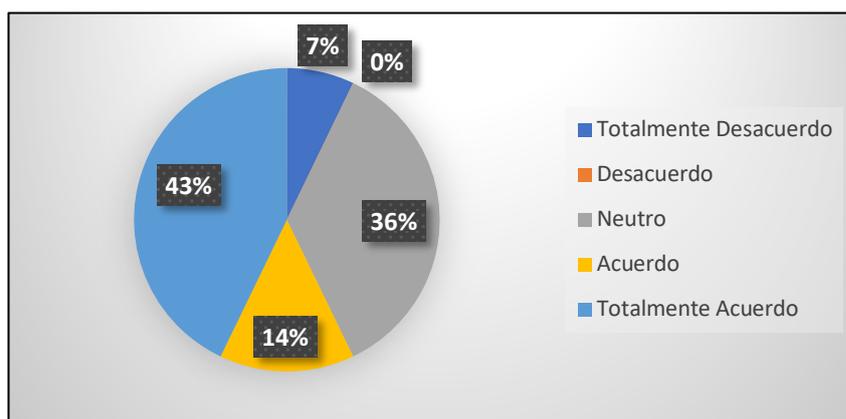


Gráfico 5-4: El nivel de apertura que brinda la empresa para solucionar los conflictos es el adecuado

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.
Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del total del 100% del personal administrativo del sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, se demuestra que el 43% está totalmente de acuerdo con el nivel de apertura que brinda la empresa para solucionar los conflictos es el adecuado, el 36% muestra neutralidad, el 14% está de acuerdo y el 7% está totalmente desacuerdo.

Los conflictos laborales se producen entre colaboradores o entre un grupo de personas con otro durante la interacción. Estos conflictos, en caso de considerarse habituales requieren de preparación en relaciones interpersonales para solucionarlo y así evitar problemas mayores en el futuro. Se considera que una solución a conflictos dentro de una organización es aumentar el nivel de apertura al diálogo, una estrategia de resolución de conflictos que debe ser gestionada por el jefe de talento humano.

7. El ambiente laboral que se ha creado con los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones

Tabla 7-4: El ambiente laboral que se ha creado con los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	1	0	3	2	8	14
Frecuencia Relativa	7%	0%	21,4%	14%	57%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

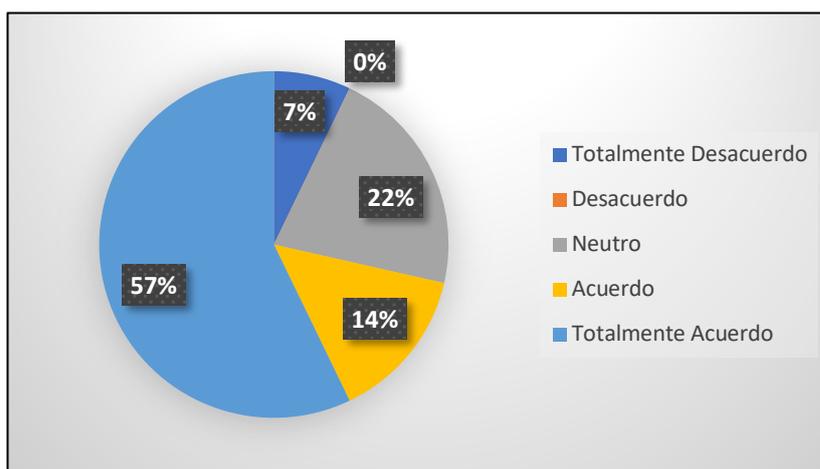


Gráfico 6-4: El ambiente laboral que se ha creado con los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del total del 100% del personal administrativo del sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 57% está totalmente de acuerdo que el ambiente laboral con los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar las funciones, el 22% se muestra neutral, el 14% están de acuerdo y el 7% muestran totalmente en desacuerdo.

El ambiente laboral entre colaboradores permite construir relaciones positivas y agilizar procesos y tareas. También permite lograr el cumplimiento de los objetivos ya que repercute directamente en la productividad. Se considera que aquel porcentaje mínimo de personal administrativo que tiene problemas con su ambiente laboral requiere generar confianza para eliminar esta falta de compromiso falta de compromiso y desinterés.

8. Existe cooperación hacia mis labores por parte de todas las áreas de la organización

Tabla 8-4: Existe cooperación hacia mis labores por parte de todas las áreas de la organización.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	1	0	2	3	8	14
Frecuencia Relativa	7%	0%	14%	21%	57%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.
Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

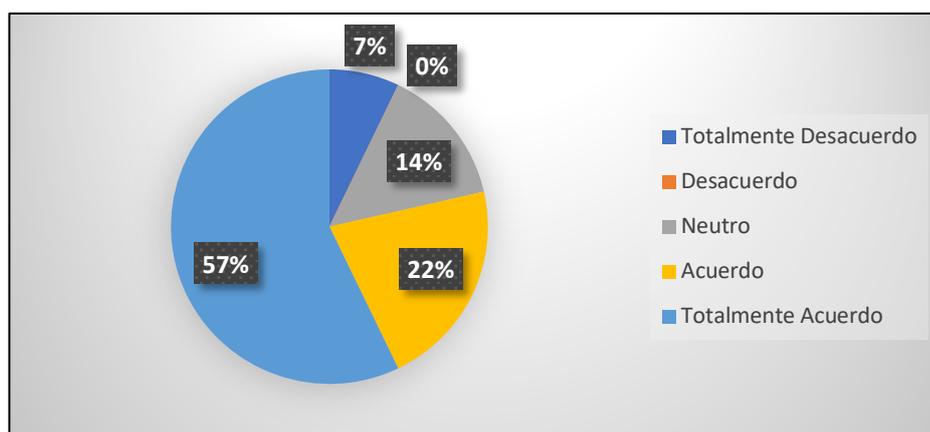


Gráfico 7-4: Existe cooperación hacia mis labores por parte de todas las áreas de la organización.

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.
Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del total del 100% del personal administrativo del sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, se demuestra que el 57% están totalmente de acuerdo con que existe cooperación hacia mis labores por parte de todas las áreas de la organización, el 22% están de acuerdo, el 14% muestra neutralidad y el 7% está totalmente en desacuerdo.

El promover la cooperación entre los departamentos de la organización genera que los colaboradores se mantengan o realicen un trabajo en equipo en busca de un mismo fin, en la organización se puede evidenciar que existe cooperación entre las áreas funcionales. X

9. He tenido participación en la toma de decisiones de la organización

Tabla 9-4: He tenido participación en la toma de decisiones de la organización.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	3	5	2	4	14
Frecuencia Relativa	0%	21,4%	36%	14%	29%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

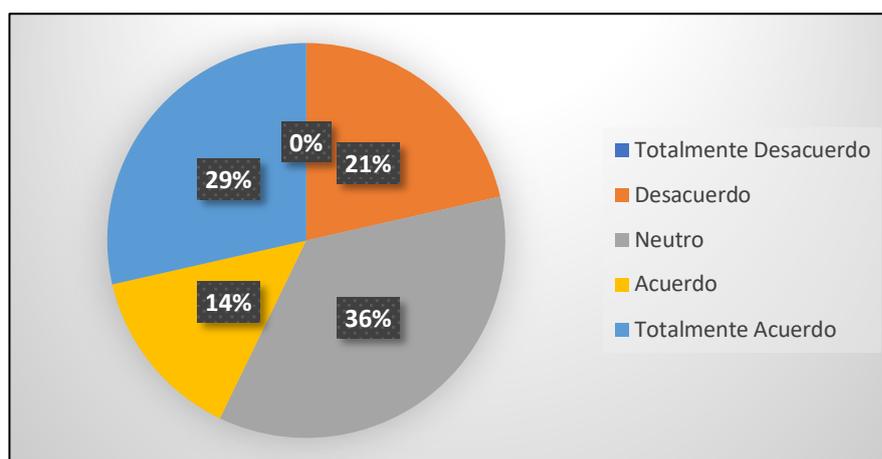


Gráfico 8-4: He tenido participación en la toma de decisiones de la organización.

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

El personal administrativo del sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo demuestra que del 100%, el 36% tiene un criterio neutro sobre su participación en la toma de decisiones de la organización, el 29% están totalmente de acuerdo, el 21% en desacuerdo y el 14% están de acuerdo.

La participación en la toma de decisiones de la organización es una intervención estratégica o técnica que conlleva a una redistribución en la manera de tomar decisiones para mejorar la calidad y la aceptación de estas. Además, fomenta la motivación y la autoestima de los colaboradores mejorando las relaciones interpersonales con los empleados. En el caso del sindicato, los colaboradores en su mayoría muestran neutralidad (no conocen si han tenido participación en la toma de decisiones). Esto puede repercutir en el sentido de pertenencia hacia la organización.

10. Recomendaría a alguien para trabajar en la organización

Tabla 10-4: Recomendaría a alguien para trabajar en la organización

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	1	1	2		10	14
Frecuencia Relativa	7%	7%	14%	0%	71%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

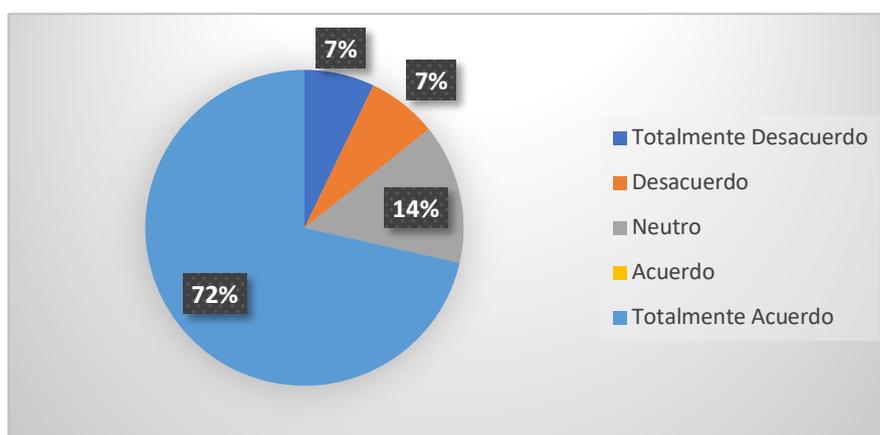


Gráfico 9-4: Recomendaría a alguien para trabajar en la organización.

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo se indica que, el 72% está totalmente de acuerdo con recomendar a alguien para trabajar en la organización, el 14% mantiene una posición neutral, el 7% están en desacuerdo y otro 7% está totalmente en desacuerdo.

El nivel de aceptación que tienen la organización hacia sus colaboradores es alto por lo que se puede deducir que están comprometidos y son leales a la organización. Esto conlleva mayor innovación y productividad, siendo los beneficiados los clientes en cuanto al buen servicio que aquí se ofrece.

11. El ritmo de trabajo al que estoy sometido/a es excesivo

Tabla 11-4: El ritmo de trabajo al que estoy sometido/a es excesivo

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	2	2	4	3	3	14
Frecuencia Relativa	14%	14%	29%	21,4%	21,4%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

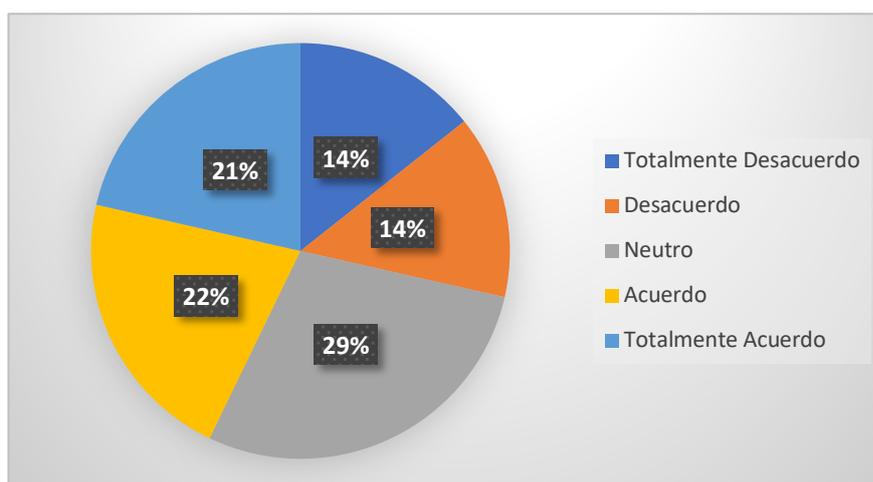


Gráfico 10-4: El ritmo de trabajo al que estoy sometido/a es excesivo.

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 29% tiene una opinión neutra considerando que el ritmo de trabajo al que está sometido es excesivo, el 22% están de acuerdo, el 21% totalmente de acuerdo de 14% están en desacuerdo y el 14% están totalmente en desacuerdo.

Según el análisis se puede percatar que en la organización no existe una adecuada distribución de la carga laboral ya que la mayoría de colaboradores consideran la carga excesiva de trabajo de manera neutral, es decir existen ciertos departamentos con mayor distribución de carga laboral o que incluso desconocen si el ritmo que siguen se considera excesivo o no, lo cual puede convertirse en un obstáculo para la productividad y el comportamiento organizacional.

12. Los directivos escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades

Tabla 12-4: Los directivos escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	1	3	4	6	14
Frecuencia Relativa	0%	7%	21,4%	29%	43%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

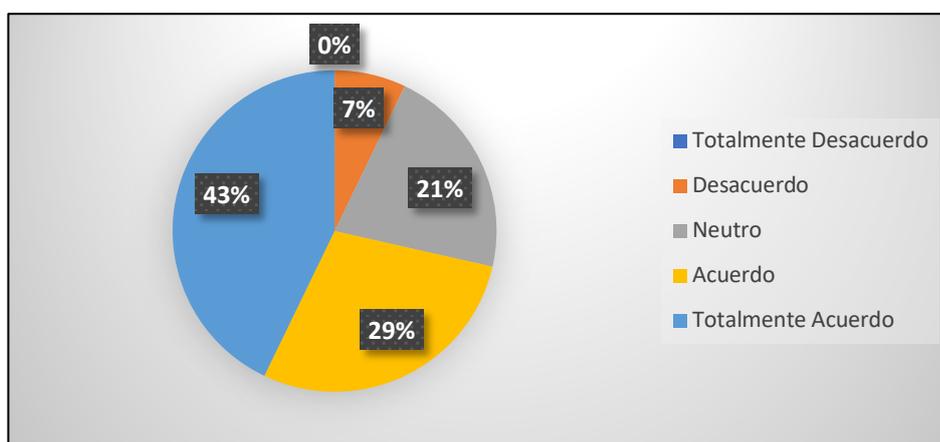


Gráfico 11-4: Los directivos escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades.

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del equivalente al 100% del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 43% están totalmente de acuerdo con que los directivos escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades, el 29% están de acuerdo, el 21% tienen una opinión neutra y el 7% están en desacuerdo.

Es importante dar a los colaboradores una ventaja en la que se puedan comunicar y expresar sus preocupaciones libremente y sin repercusión. Esto se evidencia dentro del área administrativa ya que se está proporcionando un canal para la retroalimentación en cuanto a cumplimiento de requerimientos y necesidades que se tienen dentro de la organización lo cual permite un mayor nivel de compromiso hacia su puesto de trabajo y por ende a la institución.

13. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos Físicos (Iluminación, Ruido, Temperatura, Humedad, Ventilación)

Tabla 13-4: Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos físicos

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	1	1	0	2	10	14
Frecuencia Relativa	7%	7%	0%	14%	71%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.
Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

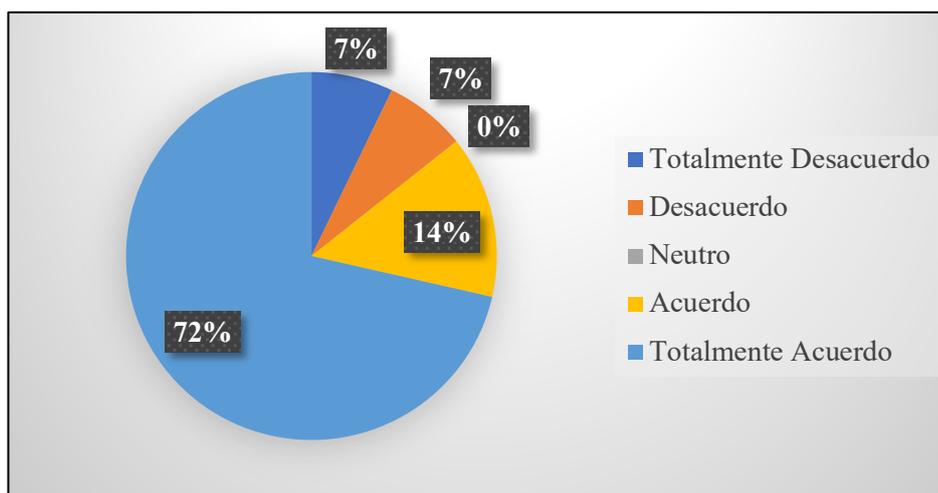


Gráfico 12-4: Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos Físicos

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.
Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 72% demuestra que está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a los aspectos físicos, el 14% están de acuerdo, con el 7% están en desacuerdo y el 7% están totalmente desacuerdo.

Las condiciones de trabajo relacionadas con los aspectos físicos influyen mayormente en el desempeño y calidad de la actividad laboral, demostrando que los aspectos físicos como la iluminación, ventilación y ausencia de ruido innecesario son solventados dentro de la organización. Se considera que se presentan las condiciones de trabajo adecuadas para el cumplimiento de las labores del personal administrativo.

14. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de Trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniforme)

Tabla 14-4: Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de Trabajo.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	1	1	0	2	10	14
Frecuencia Relativa	7%	7%	0%	14%	71%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

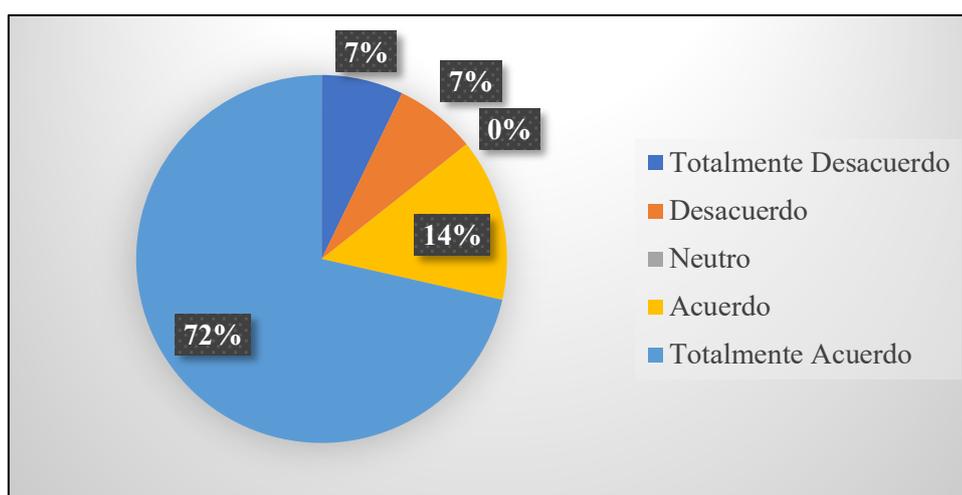


Gráfico 13-4: Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de Trabajo.

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Dentro del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, del 100%, el 72% está totalmente de acuerdo con las condiciones de trabajo en cuanto a los elementos de trabajo, con el 14% están de acuerdo, el 7% están en desacuerdo y el 7% están totalmente en desacuerdo.

Existe satisfacción por parte de un porcentaje alto del personal administrativo en relación con los elementos de trabajo que poseen para cumplir con sus actividades y responsabilidades dentro de su jornada laboral, permitiendo conocer que la empresa conoce las necesidades que tiene cada área y como solventarlas de manera adecuada.

15. Creo que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para el buen desempeño en su lugar de trabajo

Tabla 15-4: Creo que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para el buen desempeño en el trabajo.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	1	0	2	2	9	14
Frecuencia Relativa	7%	0%	14%	14%	64%	100%

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

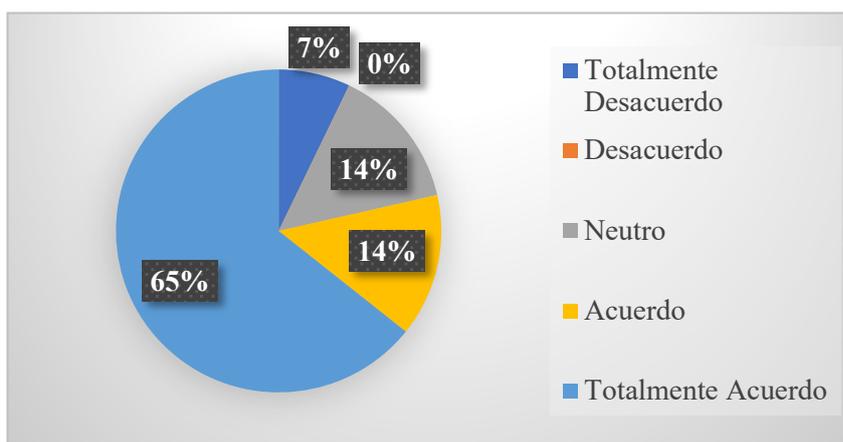


Gráfico 14-4: Creo que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para el buen desempeño en el trabajo.

Fuente: Encuesta personal administrativo Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del total del 100% del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 65% está totalmente de acuerdo con que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para el buen desempeño en el trabajo, el 14% están de acuerdo, el 14% muestran neutralidad y el 7% restante están totalmente en desacuerdo.

Los elementos de trabajo que se proporcionan dentro del área administrativa hacia los colaboradores en la institución son los necesarios para cumplir con sus respectivas responsabilidades sin necesidad de sufrir una interrupción dentro de sus actividades. Sin embargo, se considera que se deberían mejorar ya que existe neutralidad para ciertos colaboradores en cuanto a las herramientas, demostrando así que existen áreas donde se deben ampliar estas herramientas o que incluso no cumplen con los requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus actividades.

4.1.2. Encuestas aplicadas a los instructores del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

1. El uniforme o vestimenta que me otorgan en el sindicato es el adecuado para la función que realizo

Tabla 16-4: El uniforme que me otorgan es el adecuado para la función que realizo.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	2	2	1	2	4	11
Frecuencia Relativa	18%	18%	9%	18%	36%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

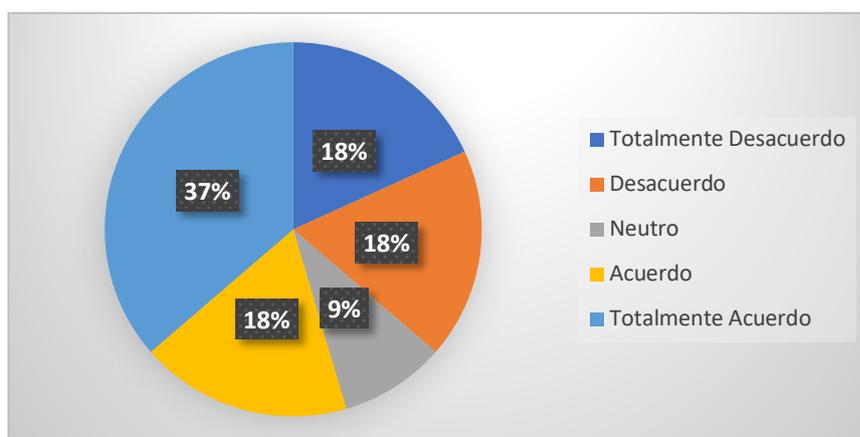


Gráfico 15-4: El uniforme que me otorgan es el adecuado para la función que realizo.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 37% considera que está totalmente de acuerdo con que el uniforme que se les otorga es el adecuado para la función que realizan, el 18% está de acuerdo, el 18% está en desacuerdo así mismo con el 18% están totalmente desacuerdo y con el 9% se mantiene neutral.

Para el personal de instrucción, el uniforme entregado por parte de la organización le permite cumplir con sus funciones. El gran porcentaje que se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo evidencia que el uniforme cumple con sus expectativas en cuanto a la seguridad y protección que se necesita para realizar su trabajo en la forma más productiva. El brindar a los empleados uniformes otorga formalidad y reconocimiento externo y genera un sentimiento y sentido de pertenencia hacia la organización.

2. Las condiciones laborales de mi área de trabajo son seguras

Tabla 17-4: Las condiciones laborales de mi área de trabajo son seguras.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	2	2	1	3	3	11
Frecuencia Relativa	18%	18%	9%	27,3%	27,3%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

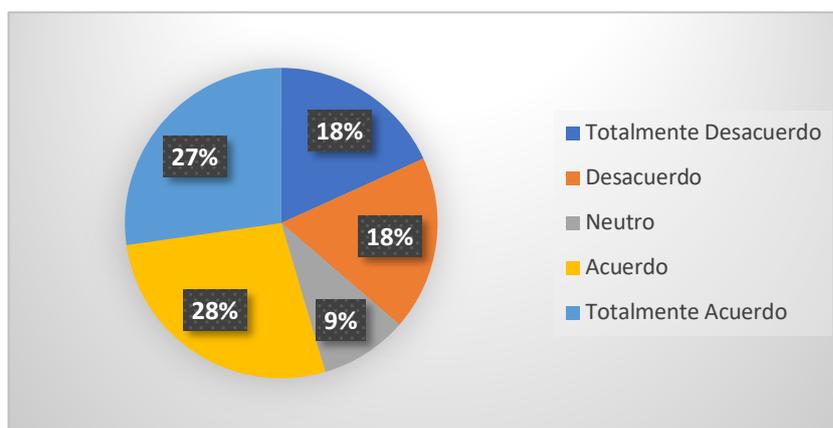


Gráfico 16-4: Las condiciones laborales de mi área de trabajo son seguras.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del equivalente al 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 28% está de acuerdo con que las condiciones laborales del área de trabajo son seguras, el 27% de los instructores están totalmente de acuerdo, el 18% están en desacuerdo, otro 18% está totalmente en desacuerdo y el 9% tienen una opinión neutral.

Las condiciones de trabajo proporcionados por la institución para el área de instrucción, de acuerdo con los resultados de la encuesta se consideran buenas. Sin embargo, siempre existirán espacios por mejorar, su importancia radica en la precautelación de la salud y seguridad de los colaboradores para el cumplimiento de sus actividades ya que están expuestos a varios factores que son limitantes para la actividad del instructor.

3. El salario que recibo corresponde al trabajo que realizo

Tabla 18-4: El salario que recibo corresponde al trabajo que realizo.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	2	3	1	2	3	11
Frecuencia Relativa	18%	27,3%	9%	18,2%	27%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

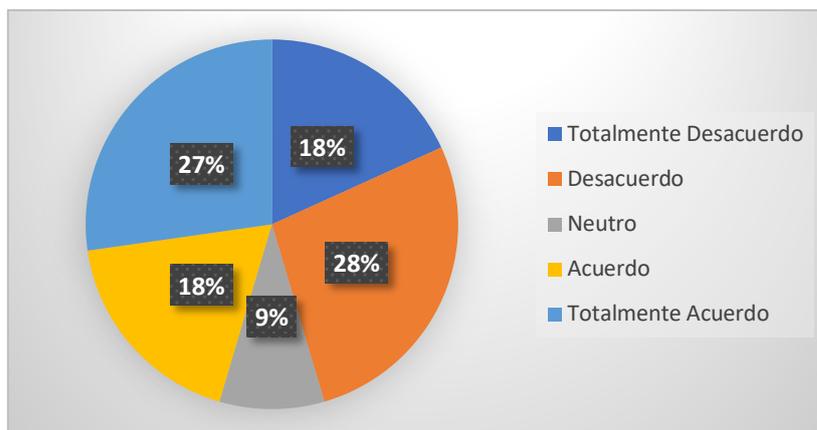


Gráfico 17-4: El salario que recibo corresponde al trabajo que realizo.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 28% está en desacuerdo con respecto al salario que reciben, el 27% indica totalmente de acuerdo, con el 18% están de acuerdo, algunos consideran que están totalmente en desacuerdo con el 18% y el 9% de considera neutral.

El salario es un factor de motivación dentro de cualquier organización. Ante esto, se evidencia cierta inconformidad por parte de los instructores por el sueldo que reciben y, además, consideran que la institución no reconoce de manera adecuada la labor que ellos realizan, lo que afecta de manera directa a la productividad y la motivación intrínseca que demuestra cada uno de los instructores.

4. Considero que la comunicación con mi jefe inmediato es buena

Tabla 19-4: Considero que la comunicación con mi jefe inmediato es buena.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	1	3	2		5	11
Frecuencia Relativa	9%	27%	18%	0%	45%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

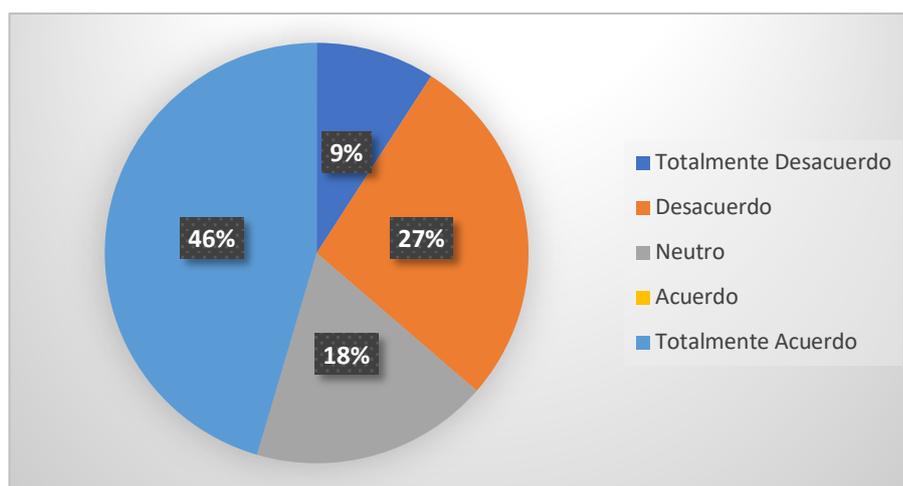


Gráfico 18-4: Considero que la comunicación con mi jefe inmediato es buena.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, se toma en consideración que el 46% está totalmente de acuerdo con la buena comunicación que se tiene con el jefe inmediato, el 27% está en desacuerdo, el 18% considera neutralidad y el 9% están totalmente en desacuerdo.

La comunicación interna que maneja la organización por parte de los instructores con el jefe del departamento se considera buena. Pero, existen aspectos que se podrían mejorar para aumentar procesos de comunicación. Sobre todo, se busca evitar que la comunicación sea descendente, necesitando de retroalimentación y comunicación directa para que así, terceras personas no sean las encargadas de transmitir la información ya que esto reduce el nivel de satisfacción que poseen los colaboradores.

5. Estoy conforme con el horario laboral

Tabla 20-4: Estoy conforme con el horario laboral.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	3	1	0	7	11
Frecuencia Relativa	0%	27%	9%	0%	64%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

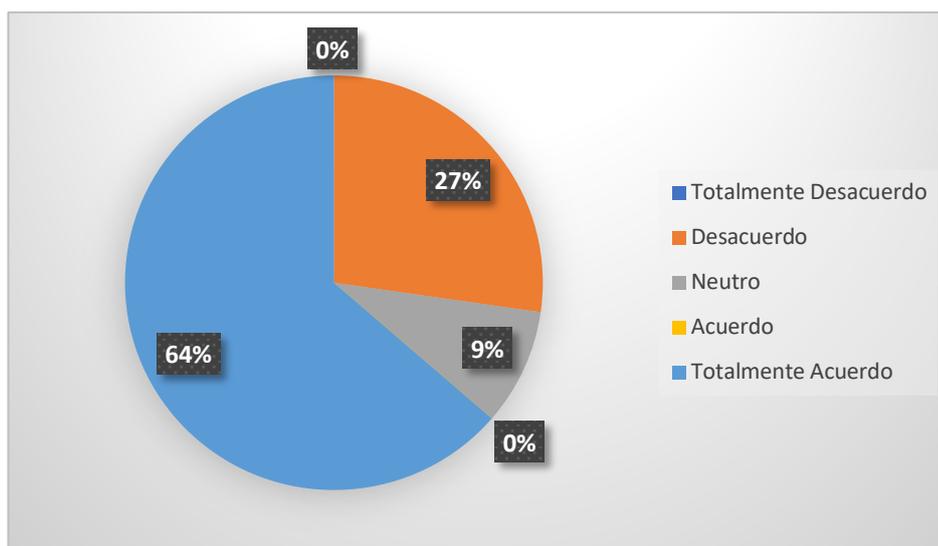


Gráfico 19-4: Estoy conforme con el horario laboral.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del equivalente al 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 64% se encuentran totalmente de acuerdo con el horario laboral, el 27% están en desacuerdo y el 9% tienen la opinión neutral.

Los instructores consideran que el horario laboral que ellos manejan les permite cumplir con las actividades y responsabilidades de instrucción hacia los estudiantes. Aunque, se deberían de evaluar las jornadas laborales y el tiempo que se imparte de clases ya que existe personal que considera que el horario laboral no es el adecuado para el cumplimiento de sus laborales.

6. Considero que en la empresa existe cooperación para los instructores de conducción

Tabla 21-4: Considero que en la empresa existe cooperación para los instructores de conducción.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	3	4			4	11
Frecuencia Relativa	27%	36%	0%	0%	36%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

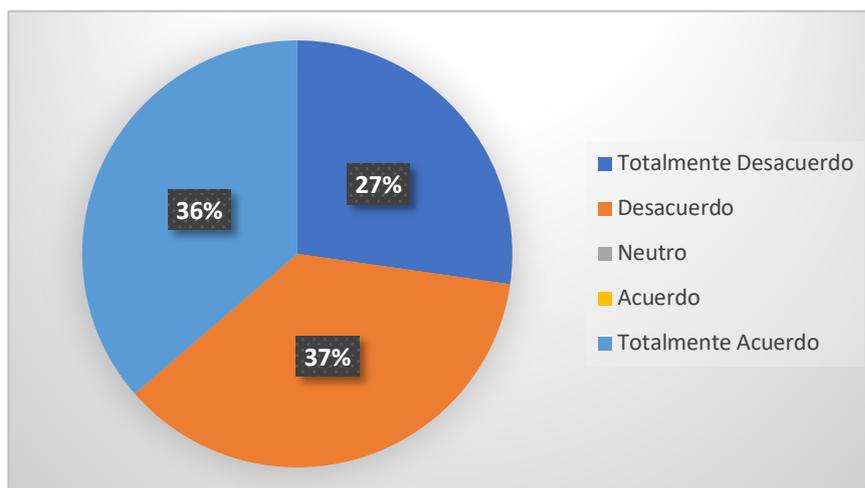


Gráfico 20-4: Considero que en la empresa existe cooperación para los instructores de conducción.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% el personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, se considera que el 37% está en desacuerdo con la cooperación que existe para los instructores de conducción, el 36% están totalmente de acuerdo y el 27% están totalmente en desacuerdo.

Dentro de la organización se puede visualizar el área de instrucción no percibe cooperación por parte de otras áreas dentro de la organización, dificultando las habilidades que pueden generar los colaboradores y provocando un estancamiento en cuanto a la comunicación y productividad. Razón por la cual no existe confianza y compañerismo entre áreas funcionales, provocando confusión, retrasos en entregas y tareas incompletas.

7. Existe reglamento para la Seguridad, Higiene y Control del uso de los Vehículos.

Tabla 22-4: Existe reglamento para la seguridad, higiene y control del uso de los vehículos.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	1	1	4	5	11
Frecuencia Relativa	0%	9%	9%	36%	45%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

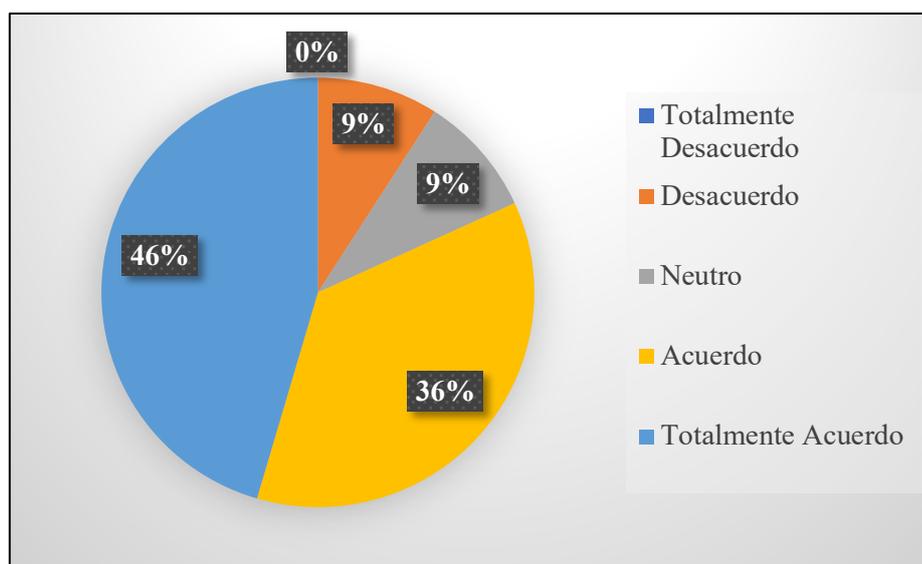


Gráfico 21-4: Existe reglamento para la seguridad, higiene y control del uso de los vehículos.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 46% están totalmente de acuerdo con que existe reglamento para la seguridad, higiene y control para el uso de los vehículos, el 36% están de acuerdo, el 9% tienen una opinión neutra y el 9% se encuentran en desacuerdo.

El reglamento que existe dentro del área de instrucción se cumple de acuerdo con la normativa interna, permitiendo generar un ambiente de confianza para los instructores. Demostrado así que, un gran número de instructores están de acuerdo con la existencia de reglamento para seguridad, higiene y control de los vehículos de instrucción y, además, son conscientes del cumplimiento de la ley, de acuerdo con la Agencia Nacional de Regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

8. Existe cooperación por parte de todos los instructores de la organización

Tabla 23-4: Existe cooperación por parte de todos los instructores de la organización.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	2	3	1	5	11
Frecuencia Relativa	0%	18%	27%	9%	45%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

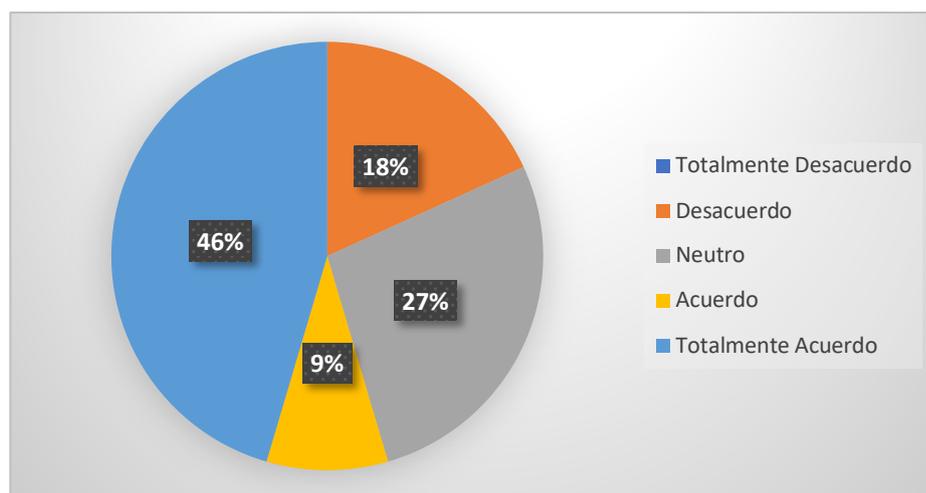


Gráfico 22-4: Existe cooperación por parte de todos los instructores de la organización.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 46% considera que están totalmente de acuerdo con la cooperación que existe entre los instructores, el 27% tienen una opinión neutra, el 18% están en desacuerdo y el 9% están de acuerdo.

El ambiente laboral, en referencia a la cooperación que existe entre los instructores, se considera estable y bueno. El que exista cooperación permite un beneficio mutuo ya que, cuando trabajan todos buscando un fin en conjunto interactuando y compartiendo ideas, ven y entienden como se realizan las tareas de manera adecuada, permitiendo apoyarse mutuamente para analizar cosas desde distintas perspectivas, lo que permite hacer reformas y mejoras para la impartición de clases de conducción.

9. He tenido participación para la toma de decisiones en la organización

Tabla 24-4: He tenido participación para la toma de decisiones en la organización.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	2	3	1	5	11
Frecuencia Relativa	0%	18%	27%	9%	45%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

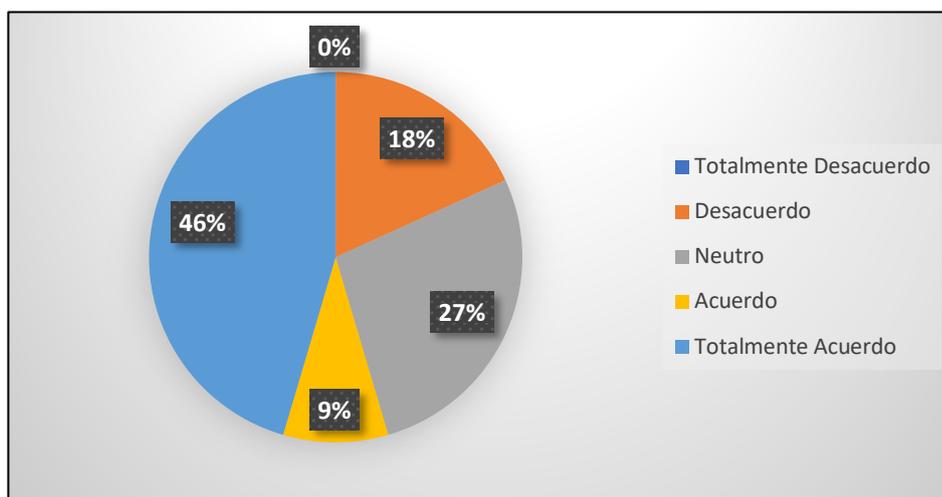


Gráfico 23-4: He tenido participación para la toma de decisiones de la organización.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 46% indica estar totalmente de acuerdo con su participación en la toma de decisiones de la organización, con el 27% muestra neutralidad, el 18% considera estar en desacuerdo y el 9% está de acuerdo.

La participación para la toma de decisiones dentro del área de instrucción es buena, pero se debería mejorar, sobre todo, para aquellas personas que no están de acuerdo con su nivel de participación en la toma de decisiones. La misma que se puede evidenciar mostrando limitación o sintiendo que dicho personal no es tomado en cuenta, lo que provoca frustración y poca motivación. La participación genera una mayor comprensión en la toma de decisiones adoptadas puesto que, han colaborado en la exposición de motivos que han llevado a la elección, incrementa la aceptación del acuerdo alcanzado por parte de los colaboradores, aflorando el sentimiento de propiedad y responsabilidad.

10. Recomendaría a alguien para trabajar en la organización dentro de su área

Tabla 25-4: Recomendaría a alguien para trabajar en la organización dentro de su área.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	1	1	4	5	11
Frecuencia Relativa	0%	9%	9%	36%	45%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

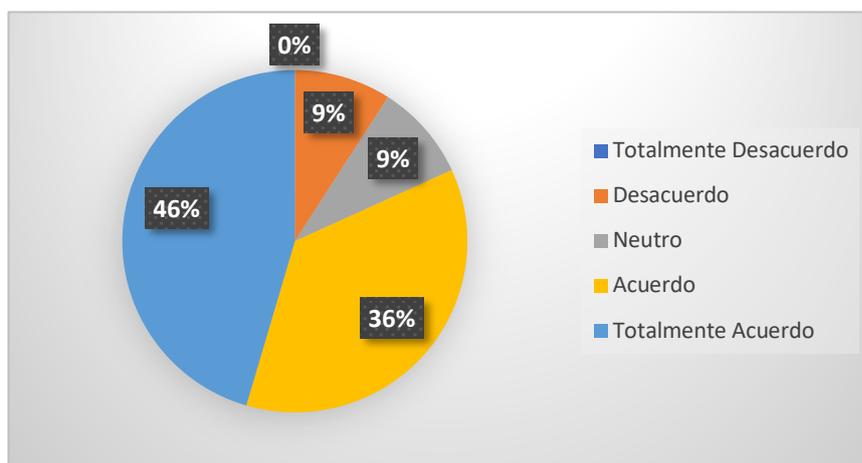


Gráfico 24-4: Recomendaría para trabajar en la organización dentro de su área.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, se considera que el 46% está totalmente de acuerdo con recomendar a alguien para que trabaje en la organización dentro del área de instrucción, el 36% está de acuerdo, el 9% opinan de manera neutra y el 9% se muestran en desacuerdo.

Que el personal de instrucción estén de acuerdo con el recomendar a personas para trabajar, permite conocer que existe satisfacción laboral con los colaboradores de instrucción, demostrando un sentido de pertenencia hacia la organización y generando un aumento en la productividad.

11. El ritmo de trabajo al que estoy sometido es excesivo

Tabla 26-4: El ritmo de trabajo al que estoy sometido es excesivo.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	1	4	2	4	11
Frecuencia Relativa	0%	9%	36%	18%	36%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

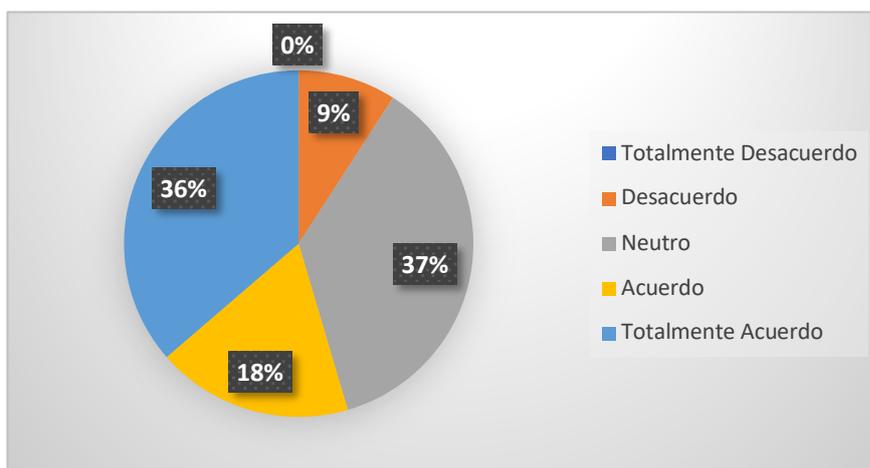


Gráfico 25-4: El ritmo de trabajo al que estoy sometido es excesivo.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del total equivalente al 100% en el personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 37% muestra neutralidad ante la afirmación donde se considera que el ritmo de trabajo al que están sometido es excesivo, el 36% están totalmente de acuerdo, el 18% están de acuerdo y el 9% están en desacuerdo.

Muchos de los instructores de la institución consideran que el horario que están sometidos es excesivo, provocando que las prolongadas jornadas de trabajo, los horarios rotativos, la fatiga expresen un menor tiempo de reacción y un rendimiento disminuido. Esto genera una tendencia alta a distraerse de la tarea de conducir, siendo un factor que incrementan el nivel de riesgo para el personal y los estudiantes.

12. Los superiores escuchan y atienden mis requerimiento y necesidades

Tabla 27-4: Los superiores escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	4	0	2	5	11
Frecuencia Relativa	0%	36%	0%	18%	45%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

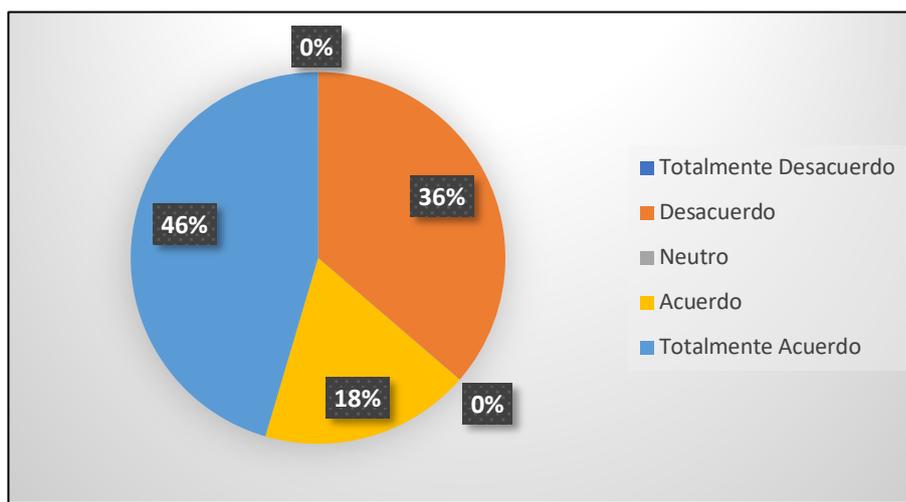


Gráfico 26-4: Los superiores escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del total equivalente al 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 46% están totalmente de acuerdo con la satisfacción de requerimientos y necesidades, el 36% tienen un desacuerdo y el 18% están de acuerdo.

Se deben mejorar los canales de comunicación interna con los instructores ya que existe un porcentaje representativo en cuanto a el incumplimiento de requerimientos y necesidades que se presentan provocando insatisfacción para el cumplimiento de las responsabilidades de manera eficiente.

13. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: elementos de trabajo (equipo de seguridad, protección)

Tabla 28-4: Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: elementos de trabajo.

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	1	2	1	5	11
Frecuencia Relativa	0%	9%	18%	9%	45%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

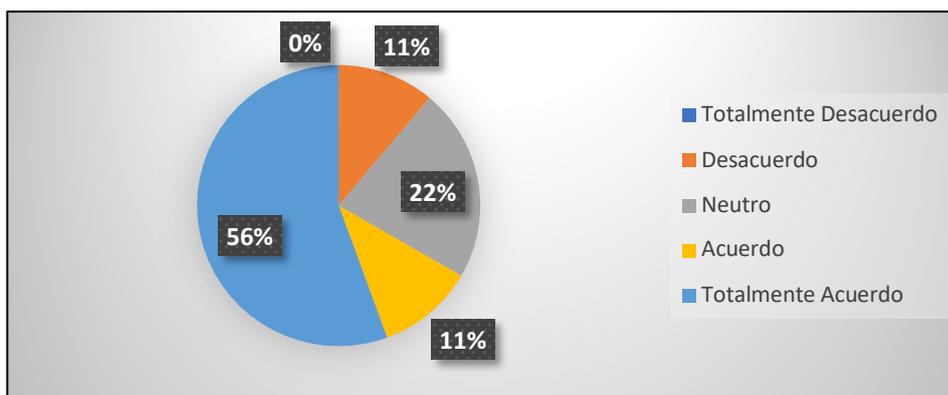


Gráfico 27-4: Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de trabajo.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 56% está totalmente de acuerdo en cuanto a las condiciones de trabajo por parte de los elementos que utilizan, el 22% se mantiene neutral, el 11% indica estar de acuerdo y otro 11% muestran estar en desacuerdo.

Los elementos de trabajo que les proporcionan se consideran adecuados para cumplir con sus actividades, mostrando que existe un ambiente de trabajo idóneo y aumentando la productividad, logrando que los instructores se sientan mejor y más confortables en el lugar de trabajo.

14. Considero que las condiciones de los vehículos para instrucción son los adecuados, cumplen con la normativa y reglamentación para el buen desempeño de las actividades que realizo

Tabla 29-4: Considero que las condiciones de los vehículos para instrucción son los adecuados, cumplen con la normativa y reglamentación

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	2	1	4	5	11
Frecuencia Relativa	0%	18%	9%	36%	45%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

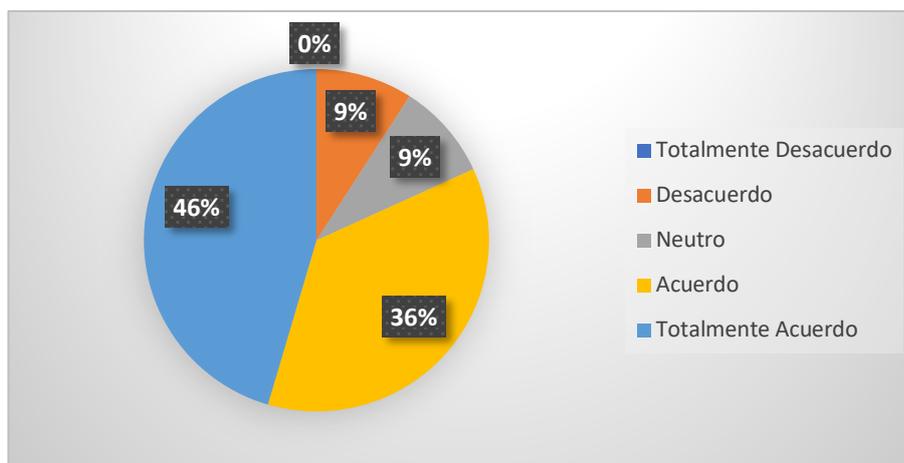


Gráfico 28-4: Las condiciones de los vehículos para instrucción son adecuados, cumplen con la normativa y reglamentación

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 46% está totalmente de acuerdo en que las condiciones de los vehículos para instrucción son adecuadas cumpliendo con la normativa y reglamentación para el desempeño de las actividades, el 36% están de acuerdo, el 9% son neutrales y el 9% restante están en desacuerdo.

Los vehículos empleados deben cumplir con normativa por parte de la Agencia Nacional de Regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial así como también debe registrarse a la normativa interna por parte del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo mostrando que, dentro de la institución los vehículos empleados para instrucción cumplen y permiten cumplir con las clases de instrucción con necesidad de mejorar para elevar el nivel de aceptación de los vehículos y la seguridad de los instructores.

15. El ambiente laboral entre los compañeros instructores es el adecuado para cumplir con mis funciones

Tabla 30- 4: El ambiente laboral entre los compañeros instructores es el adecuado para cumplir con mis funciones

Alternativas	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Frecuencia Absoluta	0	4	1	1	5	11
Frecuencia Relativa	0%	36%	9%	9%	45%	100%

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

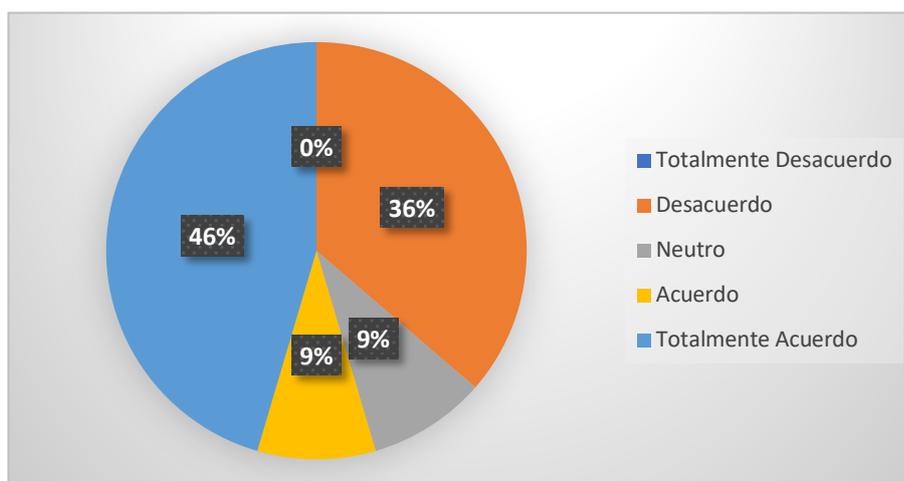


Gráfico 29-4: El ambiente laboral entre los compañeros instructores es el adecuado para cumplir con mis funciones.

Fuente: Encuesta personal de instrucción del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Del 100% del personal de instrucción del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, el 46% está totalmente de acuerdo con respecto al ambiente laboral entre los compañeros es el adecuado, el 36% están en desacuerdo, con el 9% muestran neutralidad y el 9% está de acuerdo. La relación entre compañeros de trabajo es un factor clave ya que es indispensable para denotar el fracaso y éxito de una empresa. Para que exista buen humor, confianza y amistad entre los compañeros, se deben aplicar estrategias de convivencia donde principalmente se busque disminuir aquel porcentaje de personas que están en desacuerdo con el ambiente laboral ya que en consecuencia no se presenten problemas para la institución por la falta apoyo o cooperación entre instructores.

4.1.3. Discusión de resultados

Resumen de resultados

En la siguiente tabla (Tabla 31-5), se presenta un cuadro resumen de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, mismos que ayudaran a realizar la discusión correspondiente posterior al análisis e interpretación.

Tabla 31-5: Resumen preguntas de encuesta realizada.

Cuestionamiento	Repuesta (Cualitativa y Cuantitativa)	
	Respuesta	Porcentaje
Área Administrativa		
1. La distribución física del ambiente de trabajo me facilita la realización de las labores	Totalmente de Acuerdo	79%
2. Tengo Autonomía para realizar las tareas	Totalmente de Acuerdo	50%
3. El salario que recibo correspondo al trabajo que realizo	Neutro	43%
4. Considero que la comunicación con el jefe inmediato es buena	Totalmente de acuerdo	64%
5. Estoy conforme con el horario laboral	Acuerdo	21%
6. El nivel de apertura que brinda la empresa para solucionar los conflictos es el adecuado	Neutro	36%
7. El ambiente laboral que se ha creado con los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones	Totalmente de acuerdo	57%
8. Existe cooperación hacia mis laborales por parte de todas las áreas de la organización	Acuerdo	21%
9. He tenido participación en la toma de decisiones de la organización	Neutro	36%
10. Recomendaría a alguien para trabajar en la organización	Totalmente de acuerdo	71%

11. El ritmo de trabajo al que estoy sometido/a es excesivo	Neutro	29%
12. Los directivos escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades	Acuerdo	29%
13. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos físicos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación)	Totalmente de acuerdo	71%
14. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de trabajo (Equipo de trabajo, papelería, uniformes)	Totalmente de acuerdo	71%
15. Creo que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para el buen desempeño en su lugar de trabajo	Totalmente de acuerdo	64%

Área de instructores		
1. El uniforme o vestimenta que me otorgan en el sindicato es el adecuado para la función que realizo	Totalmente de acuerdo	36%
2. Las condiciones laborales de mi área de trabajo son seguras	Totalmente de acuerdo	27%
3. El salario que recibo corresponde al trabajo que realizo	Desacuerdo	27%
4. Considero que la comunicación con mi jefe inmediato es buena	Totalmente de acuerdo	45%
5. Estoy conforme con el horario laboral	Totalmente de acuerdo	64%
6. Considero que en la empresa existe reconocimiento para los instructores de conducción	Desacuerdo	36%
7. Existe reglamento para la seguridad, higiene y control del uso de los vehículos.	Totalmente de acuerdo	45%

8. Existe cooperación por parte de todos los instructores de la organización	Totalmente de acuerdo	45%
9. He tenido participación para la toma de decisiones en la organización	Totalmente de acuerdo	45%
10. Recomendaría a alguien para trabajar en la organización dentro de su área	Totalmente de acuerdo	45%
11. El ritmo de trabajo al que estoy sometido es excesivo	Totalmente de acuerdo	36%
12. Los superiores escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades	Totalmente de acuerdo	45%
13. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de trabajo (equipo de seguridad, protección)	Totalmente de acuerdo	45%
14. Considero que las condiciones de los vehículos para instrucción son las adecuadas, cumplen con la normativa y reglamentación para el buen desempeño de las actividades que realizo	Totalmente de acuerdo	45%
15. El ambiente laboral entre compañeros instructores es el adecuado para cumplir con mis funciones.	Totalmente de acuerdo	45%

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Samaniego, V., 2022.

Uno de los objetivos de la investigación fue el realizar un diagnóstico hacia la situación actual y analizar la posible existencia de circunstancias que incidan en el comportamiento organizacional y en el desempeño de los distintos niveles operacionales de la empresa. Por medio de la encuesta realizada hacia el personal administrativo e instructores del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo con el método de medición de la escala de Likert valorada desde totalmente en desacuerdo hacia Totalmente en acuerdo se ha procedido a conocer el punto de vista de los colaboradores en cuanto a los elementos de satisfacción laboral evidenciando el cumplimiento del objetivo.

Dentro del Área Administrativa se puede analizar que los colaboradores tienen un nivel de satisfacción alto en cuanto a la distribución física del ambiente de trabajo, comunicación con el jefe, condiciones de trabajo en cuanto a aspectos físicos y elementos de trabajo y, la adecuada

complementación de herramientas para el cumplimiento de las actividades. Además, se presentan aspectos a mejorar como el nivel de apertura para solucionar los conflictos, la participación en la toma de decisiones y el ritmo de trabajo. Para los cuales se deben de presentar alternativas con la finalidad de que los trabajadores aumenten su nivel de satisfacción laboral.

Para los instructores se puede analizar que su satisfacción laboral es alta especialmente en aspectos como el horario laboral. Sin embargo, se muestran factores a mejorar en cuanto a las condiciones laborales, el salario que reciben, el uniforme o vestimenta otorgada y el reconocimiento que no perciben los instructores del Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo.

A pesar de presentar niveles de satisfacción laboral favorecedores, se considera que existen normas y reglamentos que se cumplen de manera interna pero no se reflejan en estrategias que permitan medir la satisfacción laboral, especialmente por el departamento de recursos humanos.

Pérez R. De La Garza. M, (2007), En su artículo “Comportamiento organizacional y satisfacción laboral,” de la revista panorama administrativo, concluye que el vínculo entre colaborador y organización debería de ser primordial ya que, la sensación de bienestar o malestar que los elementos de la organización (individuos, grupos y estructura) tendrán de ella será proporcional al bienestar o malestar de la organización. El sentimiento de bienestar que tenga cada empleado en relación con su trabajo será el punto de partida para medir su satisfacción con la organización. Cuando existe un fuerte compromiso de los empleados con su organización, este sentimiento de bienestar se fortalecerá con el tiempo y la organización se beneficiará de su existencia, habrá rotación oportuna de empleados y menos ausentismo.

Para el sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo, como institución de educación de conducción profesional, donde todo se mantiene en constante actualización, se exige un proceso de adaptación y modernización, considerando la modificación su reglamento interno para mantener y mejorar el desempeño de sus colaboradores y así, aumentar su productividad y sentimiento de pertenencia de los colaboradores con la institución. Esto debido a que, la satisfacción laboral tendrá una incidencia directa en el comportamiento organizacional.

Robbison & Judge (2009) nos dicen que, el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto de los individuos, grupos y la estructura que se tiene sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

El comportamiento de los colaboradores depende de diferentes patrones que afectan directamente a la organización y a los resultados del trabajo que realizan. Los colaboradores contribuyen directamente al logro de las metas de la institución.

En la teoría de Locke (1976) se indica que, la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, como conclusión podemos decir que la satisfacción laboral es el hecho de que el colaborador tenga una relación positiva con su entorno, lo cual da lugar a un nuevo enfoque en la organización, que demostrará la comodidad del colaborador.

Tras la aplicación de los instrumentos y tomando en cuenta lo definido por los autores previamente mencionados, fue posible comparar los resultados variables del objeto de estudio, y por medio de la evaluación se determinó la incidencia positiva entre la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional en el Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo en el área administrativa y los instructores.

De acuerdo con Hellriegel (2004), el compromiso organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y de su identificación con la organización.

En cualquier organización donde sus empleados estén altamente comprometidos, las empresas tienden a beneficiarse de varias maneras, entre ellas están: tasas de rotación reducida, mayor productividad, motivación y mayor satisfacción de los empleados.

La satisfacción de un trabajador en una institución es fundamental para que logre alcanzar sus objetivos y cumpla con las metas determinadas. Esta percepción de satisfacción dependerá de ciertos atractivos como el sueldo o su interés intrínseco con el trabajo. Además, también se consideran a incentivos como las promociones, el reconocimiento, los beneficios y lo que perciba cada uno en relación con su jefe y sus compañeros. También, las condiciones brindadas por la institución para el desempeño en sus ambientes de trabajo.

Todo lo antes mencionado tiene una relación directa con el comportamiento dentro y fuera de la organización, lo cual resultará en la productividad de cada uno de los colaboradores y cómo reaccionan ante situaciones que afecten el normal comportamiento del colaborador o el respeto ante las normas y reglas.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo

5.1. Misión

El sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo tiene como finalidad agrupar, confraternizar y asistir socialmente a los obreros del volante, capacitándolos y ejerciendo una defensa de clase que le permita crecer y desarrollarse en un ambiente de armonía, de buen vivir, autoestima y solidaridad.

5.2. Visión

Constituirse en una institución de renombre y prestigio a nivel nacional, que basándose en estrategias modernas con tecnología de punta ofrece una variedad de servicios para el progreso de la sociedad, a través del apoyo social, beneficencia, estación de combustibles y centros de capacitación de pre y posgrado.

5.3. Estructura Organizacional

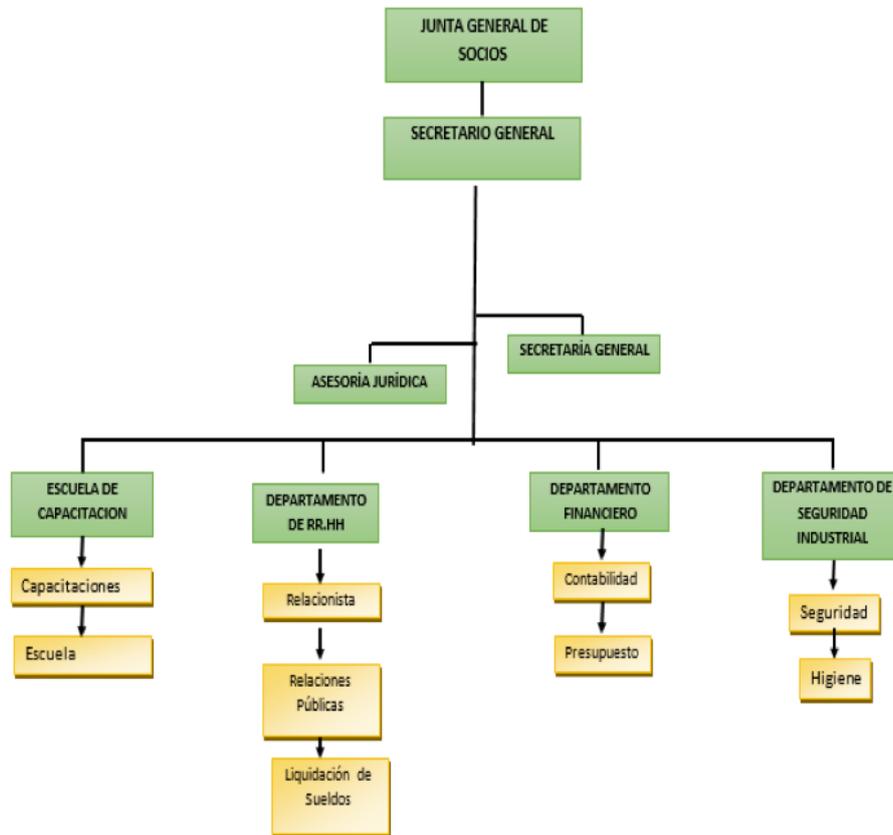


Grafico 30-5: Organigrama Estructural SCHPCH

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo

5.4. Propuesta

Plan de mejora para el Sindicato de Choferes profesionales de Chimborazo extensión Riobamba

La propuesta se basa en estrategias para mejorar y mantener la satisfacción laboral para apoyo del departamento de recursos humano que permita mejorar el nivel de este.

Teniendo presente que, a mayor satisfacción, mayor desempeño en sus labores y mayor logro para la empresa.

De acuerdo con los resultados obtenidos se ha podido comprobar que, son cuatro los factores a evaluar, los mismos que se encuentran en porcentajes altos:

- Factores fisiológicos
- Factores de seguridad
- Factores de auto-realización

- Factores de necesidad social

Para realizar la propuesta para las estrategias de mejora se han considerado los resultados obtenidos para así, poder entender de manera más adecuada cada uno de los factores. A continuación, se presenta una descripción de cada factor a estudiar:

FACTORES FISIOLÓGICOS

Hace referencia al equilibrio que debe existir en cubrir las necesidades primarias del ser humano.

FACTORES DE SEGURIDAD

Se puede considerar el nivel de peligro que pueda sufrir el trabajador en el cumplimiento de su deber, dependiendo del tipo de actividad que realiza.

FACTORES DE AUTOREALIZACIÓN

Consiste en desarrollar nuestro potencial humano, todas las acciones humanas se realizan con un fin específico, que es el de conseguir la felicidad y alcanzar los logros trazados.

FACTORES DE NECESIDAD SOCIAL

Es la búsqueda de identificarse e integrar un grupo social dentro de su entorno laboral.

Ante estos factores a ser cubiertos, se recomienda que el departamento de recursos humanos maneje el siguiente sistema de estrategias para tener flexibilidad y, sobre todo, estar en sintonía con el personal, ya que se considera la participación de los empleados como algo fundamental.

Este sistema se basa en situación como:

- Involucrar al empleado
- Nivel de confianza
- Recibir opiniones de los colaboradores
- Flexibilidad de horarios
- Motivación laboral.
- Remuneración
- Evaluación del desempeño.
- Capacitación

5.4.1. Desarrollo de cada una de las estrategias planteadas

5.4.1.1. Involucrar al empleado

Al involucrar al empleado en la toma de decisiones, se descubrirá que existe una variedad de temas en los que se necesita de la opinión de ellos, obteniendo beneficios de técnicas de desarrollo de pensamiento como la lluvia de ideas y poder analizarlas con el fin de seleccionar la más coherente y acertada. Además, se demostrará que existe una mayor probabilidad de que los empleados acepten ciertas decisiones, cuando se toma en cuenta su participación.

5.4.1.2. Nivel de confianza

Proveer confianza a los empleados permitirá que no se sientan limitados al realizar cualquier tipo de consulta o dar sugerencias y comentarios, lo que crea una base fundamental dentro del movimiento de un departamento, convirtiéndolo en un sistema más dinámico y comunicativo, reduciendo los errores y como resultado se obtendrá el cumplimiento satisfactorio de las metas. El comportamiento del inmediato superior en el rango jerárquico es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral. La misma que incrementará cuando se perciba al jefe de una forma comprensiva y amigable. Para esto el jefe debe mostrar actitud comprensiva y tolerante mediante halagos por el buen desempeño, aceptando opiniones de sus dirigido y mostrando un interés personal en ellos.

5.4.1.3. Recibir opiniones de los colaboradores

Con el fin de mejorar el tipo de servicio que suministra la institución, se sugiere tomar en cuenta la participación de los empleados principalmente debido a la variedad de actividades y percepciones que demuestran miembros tanto el personal administrativo como los instructores, donde cada uno cumple con actividades diferentes que se pueden ser tomadas en consideración. Como motivación las ideas que tengan cada uno para mejorar las labores.

5.4.1.4. Flexibilidad de horarios

Como beneficio para los trabajadores de cada área se puede aumentar la satisfacción laboral incidiendo en la carga horario por medio de cronogramas donde se demuestra un mayor rango de flexibilidad. Aunque se conoce que, en el presente estudio los colaboradores no se presentaron en

desacuerdo en cuanto al horario o la carga laboral, se considera que es un aspecto para mejorar basándose en las necesidades y el cumplimiento de la jornada laboral según lo que expide la ley.

5.4.1.5. Reconocimiento al colaborador

Con el propósito de disminuir el porcentaje de colaboradores, en el área de instructores, que se encuentran desmotivados por la falta de reconocimiento por parte de la institución, el departamento de recursos humanos debe considerar:

- Promociones de ascenso
- Ambientación y adecuación de los puestos de trabajo
- Incremento de Salario
- Afiliaciones en empresas para que obtengan descuentos y/o beneficios

5.4.1.6. Motivación laboral

En el área de instructores la desmotivación puede ocurrir como consecuencia de la falta de reconocimiento. Para mejorar los niveles de motivación tanto en esta área como entre el personal administrativo, el departamento de talento humano puede considerar la realización de un mapa de talento, el cual permita a la organización ser consciente de las habilidades y aptitudes profesionales de sus empleados, evitando que realicen tareas que no correspondan con su área de interés, con la finalidad de evitar sentimiento de frustración e incomodidad.

También se sugiere realizar un plan de incentivos donde se puedan establecer estrategias mediante objetivo o metas concretas para motivar la productividad. Esta puede realizarse a través de los estudiantes para conocer cuál es el profesor que más ha fortalecido sus conocimientos dentro de su proceso de aprendizaje. Mientras que, dentro del área administrativa, se sugiere evaluar la atención a los clientes.

5.4.1.7. Remuneración

Dentro de las encuestas realizadas se pudo identificar la falta de satisfacción por parte de ambas áreas en cuanto a la remuneración que reciben.

Para la cual se ha considerado implementar un plan de mejora salarial, previo el análisis de los perfiles ocupacionales y profesionales de cada empleado y de la evaluación del desempeño laboral, mismo que se desarrollará y socializará en consenso con las partes involucradas.

Se sugiere diseñar un plan de compensación para el personal, donde se recomienda realizar un análisis y descripción de los puesto que existen dentro de la organización, una evaluación de los

puestos para valorar la importancia relativa de estos dentro de la organización, es decir, la misión, el fin y los resultados. Esto también permitirá conocer aquellos puestos de trabajo que no están siendo remunerados de la manera adecuada.

Para la realización de la política de compensación se recomienda tener en cuenta:

1. Nivel de pago de la empresa
2. Composición del paquete de compensación total
3. Construcción del tabulador (rangos de sueldos) de los puestos
4. Administración del rango del sueldo del puesto
5. La administración de aquellos puestos que se deben sujetar a un criterio especial
6. Establecer las políticas y procesos de compensación

Con la implementación de esta estrategia, se puede desarrollar planes de compensación que se ajusten a la organización teniendo en cuenta cuatro elementos claves que son

- El salario básico
- Incentivos a corto plazo (pago de bonos)
- Incentivos a largo plazo
- Reconocimientos y otros programas

Los cuales se deben conocer para la creación de los lineamientos, alcance y marco de la política de compensación.

5.4.1.8. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño se puede definir como un proceso formal, sistemático y periódico diseñado para evaluar la eficacia (Real Academia, 2022).

Cuando se evalúa el desempeño, se hace un juicio acerca de la eficacia con que el personal se desenvuelve en el puesto, los principales usos que la organización puede dar al desarrollar una evaluación del desempeño son:

1. La administración de las compensaciones propuestas
2. La detección de necesidades de capacitación y formación del personal
3. Identificación de posibles candidatos a promoción a puestos de mayor responsabilidad
4. Evaluación de los procesos de reclutamiento y selección de personal
5. Actualización de competencias y capacidades que existen dentro de la organización.

Para la evaluación del desempeño se considera la evaluación de 360 grados por medio de encuestas aplicando una escala numérica, que se debería aplicar tanto entre colaboradores, como de manera sistemático desde los colaboradores hacia el jefe y a los estudiantes y clientes externos para tener una evaluación completa valorando las diferentes categorías del desempeño que se considere relevantes dentro de la organización.

Evaluación de 360 Grados

Es el conjunto de retroalimentación sobre competencias profesionales y personales que recibe un colaborador por parte de sus compañeros de trabajo, que sirve como apoyo para identificar sus principales fortalezas y áreas de oportunidad.

La razón por la cual se le llama 360° es porque incluye la autoevaluación del colaborador evaluado y además las evaluaciones de sus compañeros de trabajo, incluyendo al Líder Inmediato, Pares, Reportes y Clientes.

A diferencia de las evaluaciones de desempeño anuales que califican a los colaboradores en el cumplimiento de objetivos y resultados medibles, la evaluación 360 grados se centra en las competencias profesionales y personales que son fundamentales para estas responsabilidades.

A estas cualidades se les conoce como Competencias y algunas de las principales son:

Liderazgo. Delegación, Responsabilidad de Acciones, Motivación, Toma de Decisiones, Toma de Riesgos, Accesibilidad.

Inteligencia Emocional. Empatía, Estabilidad, Seguridad.

Valores Personales. Respeto, Ética, Presentación Física.

Trabajo en Equipo. Participación, Retroalimentación, Aceptación de Diferencias, Negociación.

Comunicación. Presentación Oral, Entendimiento de Ideas, Habilidad para Escuchar.

Creatividad. Solución de Problemas, Innovación.

Organización. Toma de Notas, Cumplimiento de Responsabilidades.

Valores Organizacionales. Alineamiento a la Visión y Misión, Lealtad a la Empresa.

La evaluación 360 grados, al evaluar competencias profesionales y personales, es tan adecuada para los puestos administrativos como para los operativos. Sin embargo, en la práctica, resulta complicado implementarla en toda la organización, por lo cual es necesario definir hasta que nivel de la organización evaluar, o si lo haremos de manera escalonada.

Lo más recomendable es incluir a todo el personal administrativo o de liderazgo en una primera etapa, y posteriormente, proceder con el resto de los puestos. Al seleccionar los puestos de liderazgo, existe una forma fácil de poder hacer esta distinción, filtrando al personal en su cargo.

5.4.1.9. Capacitación

Realizar una capacitación para mejorar los índices de satisfacción laboral en el sindicato de choferes profesionales de Chimborazo, para garantizar la eficiencia y eficacia.

PLAN DE CAPACITACIÓN

El cual tendrá como finalidad el mejorar los índices de satisfacción laboral del personal garantizando la eficiencia y eficacia, por medio de un aumento en el nivel de autoestima del personal que labora en la institución para mejora de los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados. Todo esto deberá basarse en estrategias administrativas direccionada en la satisfacción laboral, utilizando como principal herramienta los resultados de las encuestas.

Tabla 32-5: *Plan de Capacitación*

TEMA	OBJETIVO	RESPONSABLE	RECURSO	SEGUIMIENTO	ESTRATEGIA
Importancia de la satisfacción laboral	Mejora del clima laboral La comunicación Mayor compromiso	Departamento de Recursos Humanos	Financiero Tecnológico	Secretario General	Compromiso Remuneración
Reconocimiento a los empleados	Promover el mejoramiento de los resultados mediante la aplicación de sistemas y procedimientos	Departamento de Recursos Humanos	Financiero Tecnológico	Secretario General	Reconocimiento a la eficacia y eficiencia Compromiso

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Samaniego, V., 2022

5.4.2. Estrategias para considerar en las características de trabajo

Para que mejore la satisfacción laboral se debe prestar mucha atención e interés en las siguientes características ya que son factores indispensables para aumentar el nivel de satisfacción.

5.4.2.1 Disfrute del trabajo

Este es el factor más importante para los colaboradores por lo que se debe medir de acuerdo con la actitud de la persona que trabaje y el cargo que ocupa.

La satisfacción del empleado se medirá en proporción de lo que mejor sabe hacer y el puesto que este ocupa; si el empleado tiene la suficiente preparación para el cargo, y este intenta cubrir este vacío.

Existen personas más preparada y el trabajo que desempeñan no va de acuerdo con el nivel de conocimiento que poseen, de igual manera otros ocupan cargos demasiado complejos para su conocimiento.

5.4.2.2. Altos ingresos

Para mejorar la satisfacción en este punto se deberá realizar una ficha socioeconómica para saber si el empleado necesita ganar un sueldo mejor al actual. También, la empresa puede realizar algunos puntos de afiliación con el propósito de minimizar los gastos que posee, esto motivara al empleado a creer que la institución se preocupa por él y por su familia.

ESTRATEGIAS PARA DEFINIR PUESTOS Y FUNCIONES ESPECIFICAS

Para conseguir buenos resultados al interior de la institución se realizará la redefinición de las funciones a desempeñar de acuerdo con cada uno de los perfiles profesionales y designación de funciones que se deben realizar de acuerdo con el análisis de los puestos.

5.4.2.3. Estrategias para programas de compensación, remuneración

Se buscará implementar un plan de mejora salarial, previo al análisis de los perfiles ocupacionales y profesionales de cada empleado y de la evaluación del desempeño, que se aplicará con previa autorización por parte de áreas interesadas.

5.4.2.4. Estrategias de reconocimiento a la eficacia y eficiencia especialmente a los instructores de la organización

Es importante no desaprovechar la oportunidad de reconocer al personal para lo cual se propone realizar un programa de reconocimiento anual a los instructores, colaboradores que realicen de manera eficiente su trabajo, eligiendo a los tres mejores empleados, mismos que recibirán una compensación económica o bonificación de algún tipo.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los estudios realizados para determinar la satisfacción laboral y la incidencia en el comportamiento organizacional del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo, se pone en consideración las siguientes conclusiones:

- En este trabajo se estableció la satisfacción laboral para conocer su efecto en el comportamiento organizacional, tanto en el área administrativa como en el personal de instrucción. Este estudio se desarrolló mediante el método de aplicación de cuestionarios con la escala de Likert (Totalmente desacuerdo- Totalmente de acuerdo). De acuerdo con las evidencias presentadas, los colaboradores se encuentran medianamente de acuerdo con los parámetros analizados.
- También, se puede concluir que la organización cuenta con un nivel relativamente alto de satisfacción laboral en cuanto a relaciones entre compañeros de trabajo. Se cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo. Además, se han identificado factores que determinan niveles bajos de satisfacción laboral que están relacionados con la participación en toma de decisiones y deficiencias percibidas en el salario.
- La propuesta generada tiene como finalidad informar sobre estrategias que pueda implementar el área de talento humano, ya que se ha identificado falta de empoderamiento de este departamento con respecto al bienestar y satisfacción de los trabajadores. Se considera que esto trae como consecuencia la desmotivación y falta de credibilidad con respecto a planes de mejora y beneficios que puedan surgir.

RECOMENDACIONES

- Aplicar la propuesta de estrategias de plan presentado para mejorar y mantener la satisfacción que presenta la institución, por medio de capacitación y políticas de compensación que motiven a los colaboradores.
- Implementar mejoras en cuanto a motivación entre los colaboradores para crear un mayor sentido de pertenencia hacia la institución, ya que se ha identificado falta de empoderamiento por parte del departamento de talento humano respecto al bienestar y satisfacción de los trabajadores.
- Elaborar, socializar cada una de las estrategias con todo el personal de la institución para así definir claramente funciones y responsabilidades, mejorando con ello la calidad del servicio.

BIBLIOGRAFIA

- Abril, V. (2008). *Técnicas e instrumentos de la investigación*. Recuperado de http://s3.amazonaws.com/academia.edudocuments/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf.
- Arenal, C. (2019). Investigación y recogida de información de mercado: UFI780. Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/118157>
- Barrón de Olivares, V., & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la Investigación*.
- Barajas, N., & Bernal, L. (2016). Relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del área de postcosecha de la empresa flores La Conchita LTDA (Tesis de pregrado, Universidad de Cundinamarca). Recuperado de: <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/2107/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación (3a. ed.). Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/40513>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da.ed. México: McGraw-Hill
- Carazas, S. E. G. (2006). *La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador*. *Quipukamayoc*, 13(26), 116-122.
- Caraza, E. (2002). *La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador*. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/5405/4641>
- Elizalde Hevia, Antonio, & Martínez Salvá, Francisco A., & Martí Vilar, Manuel (2006). *Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el Enfoque Centrado en la Persona*. POLIS, Revista Latinoamericana, 5(15), [fecha de Consulta 27 de abril de 2022]. ISSN: 0717-6554. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30517306006>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *La encuesta. Metodología de la investigación social cuantitativa. 1ed*
- Gay, L (1996). *Educational Research Neu jersey. Estados Unido: Prentice Hall Inc.*
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. Online. Obtenido de: <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Guerrero, G. (2015). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/40363>
- Guzmán, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. (Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma). Recuperado de:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hayes, B. E. (2000). *Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios*. Segunda Edición. Gestión 2000: Barcelona. España
- Hernandez, R., Fernandez, C & Baptista, P. *Metodología de la investigación*. Quinta edición. Mexico; Editorial Mac Graw Hill, 2010
- Jeanneth, S., Muñoz, R., Guido, P., Flores, S., Guido, L., Flores, P., & Mdrh, S. Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del personal obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la empresa pública municipal de aseo de cuenca 'emac-ep' en el año 2014. (Trabajo de titulación) (licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca-Ecuador 2015.
- Juárez-Adauta, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3), 307-314.
- Juárez Hernández, J. O. (2015). *Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39377?page=259>
- Lucía, D., Guzhñay, M., & Calle, I. D. Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito juventud ecuatoriana progresista JEP. (Trabajo de Titulación) (Licenciatura). *Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca- Ecuador*.
- Lesni, S (17 de Julio de 2019). *Definición de Método Deductivo*. Obtenido de https://www.academia.edu/10932957/M%C3%A9todo_deductivo_y_metodo_inductivo
- Locke, E.A. (1976): "The nature and consequences of job satisfaction" M.D. Dunnette (ed.): Handbook of Industrial and Organizational Psychology, pp. 12977-1349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Lopez, P. L (2017). *Población muestra y muestreo*. Obtenido de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Muñoz, M. D., & de la Fuente, F. V. (2010). La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow. *Obtenido de HYPERLINK". Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54248808/piramide-necesidades-maslow-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651035550&Signature=X7JCI53xLmSr8SdB866lQOpQCCsKRVA-Br32BSRmv0u42X4nttYyq6gKXNSqTWZbfk2aGgfC4Ne1desVT2skCQQY8rynWvLmVNpk57KjipJJwr8id~WgVWD1thrKIkadlTuTrhaPhECatjBod4qDNfm8Y7Glif0syLqvoUANljtYla45leYifUMMNWmok--QUpmkhE6BmK5GyUCGkqaOX78EVUblXqZSUZKbKtyDtTJ2mm417Kn3SLZOunhh--EJlfG1AtE4BSiky9LMohSuTZU-~5DeRcu1jU4aIA2D9YKjh7O9FmSpf4Icbpot0h-9hnKs-wybxVBm-LaGJgMSA_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA*
- Morris, C., & Maisto, A. (2011). *Introducción a la psicología* (13a. ed.). Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/37863?page=56>

- Regalado, O., Allpacca, R., Baca, L., & Geronimo, M. (2011). *Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno* (Primera ed.). Ada Ampuero.
- Robert Presthus, *The Organizational Society*, Alfred A. Knopf, Inc., Nueva York, 1962
- Robbins, Frederick. "Comportamiento Organizacional". p.120
- Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). *Correlación entre la satisfacción y desempeño laborales*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31754/silva_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanches, E. (2012). *Satisfacción laboral y el rendimiento profesional en los empleados de la EP-Empresa Municipal de Agua potable y alcantarillado de Ambato* (Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/4174>

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE
CHIMBORAZO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: El objetivo del presente cuestionario es la aplicación de preguntas a los trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo con la finalidad de realizar un diagnóstico relacionado a la satisfacción laboral que será utilizado solamente para fines académicos.

CUESTIONARIO

ÁREA ADMINISTRATIVA

Marque con una X su respuesta a cada una de las preguntas, evaluando según su criterio en cuanto a la organización.

Le recordamos que la encuesta es totalmente confidencial.

TENGA EN CUENTA: T.D: Totalmente en desacuerdo D: En Desacuerdo N: Neutral A: Acuerdo T. A: Totalmente en Acuerdo					
PREGUNTAS	T. D	D	N	A	T. A
1. La distribución física del ambiente de trabajo me facilita la realización de las labores					
2. Tengo autonomía para realizar las tareas					
3. El salario que recibo corresponde al trabajo que realizo					
4. Considero que la comunicación con el jefe inmediato es buena					
5. Estoy conforme con el horario laboral					
6. El nivel de apertura que brinda la empresa para solucionar los conflictos es el adecuado					

7. El ambiente laboral que se ha creado con los compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
8. Existe cooperación hacia mis labores por parte de todas las áreas de la organización					
9. He tenido participación en la toma de decisiones de la organización.					
10. Recomendaría a alguien para trabajar en la organización.					
11. El ritmo de trabajo al que estoy sometido/a es excesivo.					
12. Los directivos escuchan y atienden mis requerimiento y necesidades.					
13. Estoy satisfecho/a con las condiciones de trabajo en cuanto a: aspectos físicos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación)					
14. Estoy satisfecho/a con las condiciones de trabajo en cuanto: Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniforme. Etc.)					
15. Creo que las herramientas brindadas por parte de la entidad son las correctas para el buen desempeño en su lugar de trabajo.					

Gracias por su colaboración

ANEXO B: ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE INSTRUCCIÓN.



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: El objetivo del presente cuestionario es la aplicación de preguntas a los trabajadores del Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo con la finalidad de realizar un diagnóstico relacionado a la satisfacción laboral que será utilizado solamente para fines académicos.

CUESTIONARIO

ÁREA INSTRUCTORES

Marque con una X su respuesta a cada una de las preguntas, evaluando según su criterio en cuanto a la organización.

Le recordamos que la encuesta es totalmente confidencial.

TENGA EN CUENTA: T.D: Totalmente en desacuerdo D: En Desacuerdo N: Neutral A: En acuerdo T. A: Totalmente en Acuerdo					
PREGUNTAS	T.D	D	N	A	T.A
1. El uniforme o vestimenta que me otorgan en el sindicato es el adecuado para la función que realizo					
2. Las condiciones laborales de mi área de trabajo son seguras					
3. El salario que recibo corresponde al trabajo que realizo					
4. Considero que la comunicación con mi jefe inmediato es buena					
5. Estoy conforme con el horario laboral					
6. Considero que en la empresa existe reconocimiento para los instructores de conducción.					
7. Existe un reglamento para la seguridad, higiene y control del uso de los vehículos.					

8. Existe cooperación por parte de todos los instructores de la organización					
9. He tenido participación para la toma de decisiones en la organización					
10. Recomendaría a alguien para trabajar en la organización dentro de su área.					
11. El ritmo de trabajo al que estoy sometido es excesivo.					
12. Los superiores escuchan y atienden mis requerimientos y necesidades					
13. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Elementos de trabajo (equipo de seguridad, protección)					
14. Considero que las condiciones de los vehículos para instrucción son las adecuados, cumplen con la normativa y reglamentación para el buen desempeño de las actividades que realizo.					
15. El ambiente laboral entre los compañeros instructores es el adecuado para cumplir con mis funciones.					

Gracias por su Colaboración