



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TECNICENTROS
AUTOMOTRICES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA
ELENA.

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

AUTOR:

Joselyn Jamilex Tomalá Merchán

LA LIBERTAD - ECUADOR

FEBRERO - 2022

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TECNICENTROS AUTOMOTRICES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA”, elaborado por el Sr. Joselyn Jamilex Tomalá Merchán, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de, Licenciatura en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnica su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Econ. Hermelinda Cochea T. MFT

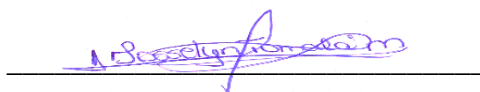
PROFESOR TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TECNICENTROS AUTOMOTRICES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por **Tomalá Merchán Joselyn Jamilex**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa. **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente



Tomalá Merchán Joselyn Jamilex

C.C. No.: 240023841-2

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud infinita a Dios, por ser dador de vida y guiarme en cada paso que he dado para llegar a donde estoy, asimismo por brindarme salud y sabiduría para desarrollar este trabajo de titulación. A mis padres y hermanos, gracias por el apoyo ilimitado que he percibido durante toda la carrera universitaria, sin su colaboración e inspiración lo que hoy en día estoy logrando no fuese posible.

De manera especial, gracias Adrián Mendoza, por ser quién desde el comienzo me ayudo a claudicar por más duro que pareciese el proceso; por cada uno de los consejos que hasta el día de hoy se siguen trasformando en motivación; De igual manera quiero agradecer a mi tutora, por aportar con su experiencia y arduo conocimiento para instruirme a mejorar en el desarrollo de este ensayo.

También a mis amigos, parte de ellos conocidos desde el colegio y otros durante el pasar de los semestres por ser parte de mi vida durante este proceso educativo e incluso personal, me llevo la satisfacción de haber encontrado un gran equipo de trabajo, por lo cual expreso mi infinito agradecimiento por la compañía y gratos recuerdos.

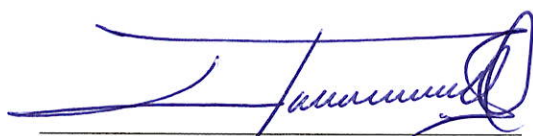
Joselyn Jamilex Tomalá Merchán

DEDICATORIA

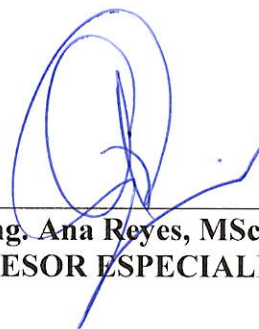
El presente trabajo de titulación va dedicado a mi familia, en especial a mis padres Santo Tomalá e Irma Merchán, por ser los pilares fundamentales en mi vida, y mi fuente de motivación más grande, a mis hermanos, por ser el principal apoyo cuando he sentido que no puedo más, de igual manera a mi pareja por aportar de manera desinteresada a mi carrera, pues su experiencia y capacidad en el campo laboral ayudó a tener un enfoque más claro en cada objetivo propuesto. Por último, a mis docentes quienes desde el primer hasta el último semestre aportaron gratamente con sus conocimientos en todo lo que fue la carrera universitaria.

Joselyn Jamilex Tomalá Merchán

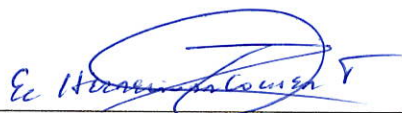
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



**Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



**Ing. Ana Reyes, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA**



**Econ. Hermelinda Cochea T. MTF
PROFESOR TUTOR**



**Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC**

ÍNDICE

RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
DESARROLLO	12
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	34



**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS
TECNICENTROS AUTOMOTRICES DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA**

AUTOR:

Tomalá Merchán Joselyn Jamilex

TUTOR:

Econ. Hermelinda Cochea T. MFT

RESUMEN

Considerándose la satisfacción laboral como uno de los elementos más relevantes dentro de todas las empresas, debido a que íntegramente el recurso humano para ser realmente productivo depende de factores motivacionales que los comprometan e involucren a desarrollar sus actividades con mayor eficiencia. El objetivo del presente estudio fue analizar la satisfacción laboral de los colaboradores en los tecnicentros automotrices del cantón La Libertad, a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos. Se aplicó una metodología de tipo exploratoria en donde se implementaron los métodos analítico y sintético, asimismo la técnica usada fue la encuesta dando un enfoque cuantitativo. Logrando determinar de dicha manera que los trabajadores de los tecnicentros automotrices en su totalidad poseen satisfacción laboral, por tal motivo su productividad es eficiente, no obstante, existen necesidades en algunas áreas de estas empresas como la falta de implementos de seguridad, además no se emplea constantemente la motivación y a su vez la falta de experiencia en algunos tecnicentros en cuanto a las mejoras en tecnología y maquinarias produce debilidad ante aquellos que si la disponen.

Palabras claves: Satisfacción laboral, motivación, productividad, colaboradores.



**JOB SATISFACTION AND PRODUCTIVITY IN AUTOMOTIVE
TECHNICENTERS IN THE CANTON OF LA LIBERTAD, SANTA
ELENA PROVINCE.**

ATHOR:

Tomalá Merchán Joselyn Jamilex

TUTOR:

Econ. Hermelinda Cochea T. MFT

ABSTRACT

Considering job satisfaction as one of the most relevant elements within all companies, because the human resource to be truly productive depends on motivational factors that engage and involve them to develop their activities more efficiently. The objective of this study was to analyze the job satisfaction of the collaborators in the automotive technicenter of the canton of La Libertad, through data collection techniques and instruments. An exploratory methodology was applied where the analytical and synthetic methods were implemented, and the technique used was the survey with a quantitative approach. It was determined that the workers of the automotive technicenters as a whole have job satisfaction, therefore their productivity is efficient, however, there are needs in some areas of these companies such as the lack of safety equipment, in addition, motivation is not constantly used and the lack of experience in some technicenters in terms of improvements in technology and machinery produces weaknesses compared to those that do have it.

Keywords: Job satisfaction, motivation, productivity, employees.

INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial actual, las organizaciones se desenvuelven día a día en un ambiente competitivo y globalizado, lo cual hace que estas empresas tengan como objetivo ser altamente competitivas y generar posicionamiento en el mercado. Por esa razón, a partir de la última década en la administración y gestión del talento humano se han hecho estrictos cambios al momento de reclutar colaboradores, puesto que, la mayoría de directivos del área de Recursos Humanos consideran que no solo se trata de contratar a alguien que ejecute correctamente sus funciones, sino también que se sienta satisfecho de efectuarlas.

Por tanto, se estima que la satisfacción laboral es de suma importancia, para el cumplimiento de metas u objetivos organizacionales, pues si todas las empresas se preocuparan por esta gestión, incrementarían su productividad y, en consecuencia, grandes beneficios. Si bien es cierto, la mayoría de empresas en Ecuador tienen como propósito fundamental ser rentables y precisamente son conscientes de la importancia del recurso humano para alcanzar la meta propuesta; sin embargo, existen organizaciones que consideran este proceso de forma ligera, debido a que desde su punto de vista lo perciben como un gasto innecesario.

Es importante mencionar que, si estas entidades priorizaran ofrecer oportunidades de crecimiento, los colaboradores expresarían su interés en desempeñar mejor sus tareas encomendadas, pero sobre todo ejecutarían su trabajo con eficiencia y eficacia, de manera que denotarían con gran entusiasmo que pertenecen a la institución.

La provincia de Santa Elena, es considerada como un punto estratégico para la economía, en donde se han ido integrando diversos tecnicentros automotrices dedicados a brindar servicios de mantenimiento mecánico, estos negocios para llevar a cabo un servicio de calidad requieren que sus grupos de trabajo gocen de estabilidad emocional, capacitación, desarrollo personal y profesional, debido a que fungen como la principal carta de presentación, por ende, la motivación y la comunicación jefe - colaborador debe ser esencial para la realización de este tipo de actividades, pues de esta manera atraerían beneficios de forma conjunta.

Por esto se determinó el objetivo de investigación que es analizar la satisfacción laboral de los colaboradores en los tecnicentros automotrices del cantón La Libertad, a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos. Este trabajo pretende responder y aportar información a través de la siguiente pregunta de investigación: ¿Contar con una satisfacción laboral estimula a que los colaboradores tengan un mayor rendimiento?

Es por ello que el documento para su efecto requirió en primera instancia la recolección de información bibliográfica o documental provenientes de las fuentes secundarias, las cuales se detallan de acuerdo a la temática expuesta en el desarrollo de la investigación, luego la metodología empleada para llevarla a cabo, y por último la utilización de fuentes primarias a través de encuestas, dirigidas a los colaboradores de los tecnicentros automotrices legalmente constituidos, a partir de esa información se analizó los resultados con sus conclusiones y recomendaciones.

DESARROLLO

Existen investigaciones similares que aportaron a la búsqueda de conocimientos referentes a la satisfacción laboral y productividad en los colaboradores, por ello se realizó la revisión de tesis de varios autores para explicar el tema de estudio, tomando partida de las siguientes investigaciones:

En el artículo científico “Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huara, 2017”, realizado por Yonclei Guillermo (2018), su objetivo general fue determinar el grado en que la satisfacción se relaciona con la productividad de colaboradores, con un tipo de investigación aplicada y con una muestra de 141 trabajadores, demostró que existe una relación de ambas variables, pero independientemente de aquello los trabajadores se encuentran satisfechos, por ende, su rendimiento es favorable.

También se considera el trabajo de Lomas Roni, titulado “Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año (2017)”, cuyo propósito fue determinar la relación entre la satisfacción y la productividad de los trabajadores, a través de un estudio no experimental y un cuestionario dirigido a 70 integrantes de la municipalidad, se evidenció que existe una relación directa de ambas variables, debido a que el nivel de satisfacción en los trabajadores es bajo, los cuales repercuten en la productividad de los mismos.

Según las investigaciones se destaca que a pesar de que la temática de estudio no se centra en la relación que existe entre las variables satisfacción laboral

y productividad, estos indican que hay un enlace, debido a la repercusión de factores positivos o negativos dentro de la empresa, la investigación sustenta la idea de que el personal motivado y comprometido con los ideales de la empresa es más eficiente en las tareas asignadas a diferencia que aquellos que no lo están. La información constituyó una base para nuevos trabajos que permitan indagar sobre factores que incidirían en el rendimiento de los colaboradores.

Por consiguiente, se procede a revisar los conceptos de las variables a estudiar. En primera instancia la satisfacción laboral se ha tornado en los últimos tiempos en uno de los fenómenos que más sobresale por su importancia en cuanto a la psicología del trabajo y de las organizaciones.

Por esa razón, (Fritzsche & Parris, 2005 citado en Pujol & Dabos, 2018), manifiestan que la satisfacción laboral se define como “un conjunto de actitudes que desarrolla el colaborador ante los distintos aspectos de su trabajo y es de gran relevancia en el estudio de las organizaciones, en vista de que de esa manera se puede percibe la conformidad del individuo con las funciones que desempeña dentro de la misma.”

Sin embargo, en un artículo ejecutado por Sánchez Magda, García Ma. De Lourdes (2017), exponen acerca de “La Satisfacción en los Entornos de Trabajo” lo siguiente:

La satisfacción laboral crea fundamentales aspectos que relacionan a los empleados y a las organizaciones, ya sea desde el rendimiento que aquellos reflejan al momento de realizar sus actividades hasta la salud y factores que

le promueven bienestar. De la misma manera este termino conduce a su categorización desde dos perspectivas diferentes: la primera como un sentimiento afectivo hacia el trabajo y la segunda como el resultado de la relación entre la perspectiva que se tenia del actual puesto de trabajo a las prestaciones que en realidad ofrece.

Teniendo en cuenta las diversas opiniones de autores, se puede decir que la gran parte de las definiciones de la satisfacción laboral apuntan a que esta representa el estado emocional del empleado, basado en las circunstancias personales y laborales que determinan su satisfacción o insatisfacción en los tecnicentros, las mismas se presentan en la mayoría de los casos como el producto de la discrepancia entre lo que la persona anhela del trabajo y lo que realmente obtiene.

Consecuentemente, (Warr, Cook & Wall citado en Pedraza, 2018) consideran que:

La satisfacción laboral puede ser intrínseca y extrínseca, es decir, la satisfacción intrínseca es una garantía de superación personal y sobre todo hace hincapié en todos aquellos aspectos que generan la motivación, calidad y perfeccionamiento del empleado en su puesto de trabajo. En cambio, la satisfacción extrínseca es aquella conducta que nace por factores ajenos al propio cargo, ya sea por la falta de herramientas, equipos de computo u oficina, los cuales son sumamente importantes en cada labor que se desempeñe en la organización, puesto que su ausencia produce insatisfacción y no motivación.

En este sentido, es importante recalcar que independientemente de que el trabajo sea adecuado y brinde grandes oportunidades ya sean personales o profesionales, la falta de herramientas, maquinarias, entre otros, afecta a gran escala por un lado, la comodidad y la estadia del colaborador en su puesto de trabajo, y por otro, la eficiencia y eficacia de la empresa en el cumplimiento de objetivos.

Por esa razón, la satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en la fuerza de trabajo:

Dedicación al trabajo. Es la entrega intensa a las actividades determinadas en el manual de funciones de cada colaborador, el mismo que está dispuesto a entregarse sin condición, al invertir tiempo y energía en él y lo consideran parte central de su vida. Debido a que los empleados dedicados a su trabajo la mayoría del tiempo disfrutan lo que hacen y se esfuerzan por mantener un equilibrio entre la vida laboral y su vida personal, por ende, gran parte de directivos permiten que estos individuos asciendan en la jerarquía empresarial y formen parte de grandes tomas de decisiones en la organización.

Compromiso organizacional. Según estudio realizado por Coronado Graciela, Valdivia Magali, Aguilera Aída, Alvarado Araceli (2020), sostienen que “el compromiso organizacional es definido como la intensidad en la que un empleado desea participar en la empresa que pertenece, además de su grado de identificación que siente por la misma”. El cual puede ser caracterizado por beneficios, creencias, entre otros factores que favorecen a la organización a través de niveles de esfuerzos acordados con determinados grupos de trabajo.

Estado de ánimo en el trabajo. Este atributo se puede describir en intervalos, es decir, contar con un buen estado de ánimo en el trabajo permite que el colaborador refleje que las actividades a su cargo se están realizando con mucha energía y positivismo, sin embargo, estos sentimientos pueden variar en cualquier momento, ya que son dinámicos y en algunos casos reflejarían todo lo contrario.

Teniendo en cuenta a (Locke 1976, citado en Arevalo & García, 2020) quien fue uno de los primeros autores en identificar varias de las características de las dimensiones que dependen de la satisfacción laboral y bajo las cuales se puede realizar su medición, derivada de un conjunto de factores asociados al trabajo, las mismas que mediante una adaptación a la temática expuesta se mencionan a continuación:

Retribución. En primera instancia esta la satisfacción con el salario, que es la equidad salarial hacia el método de distribución y valoración de la cantidad recibida y sus beneficios extra salariales; seguido de la satisfacción con los beneficios, el mismo que trae consigo trabajadores comprometidos, pues los beneficios los mantiene contentos y estos pueden ser: seguros, pensiones, vacaciones, etc. Y la satisfacción con el reconocimiento, la misma que mejora el ambiente, motiva e incluye los elogios por la realización del trabajo y la retención del talento.

Condiciones de trabajo. La satisfacción con las condiciones de trabajo representa un conjunto de elementos: temperatura, jornada laboral, iluminación, entre otros, que pueden ser considerados a favor de la seguridad, productividad,

salud e higiene de empleados; satisfacción con los compañeros, el cual incluye el vínculo social afectivo que estos tienen, apoyo, comunicación y la competencia sana de sobresalir en la entidad. Por consiguiente, la satisfacción con la compañía y dirección abarca la comunicación, políticas de beneficio y salarios dentro de la organización.

Oportunidades. Dentro de esta categoría esta la satisfacción con el trabajo, que es aquel que brinda oportunidades de aprendizaje, posibilidades de éxito profesional, la variedad, y factores de motivación; por otro lado, está la satisfacción con las promociones, las mismas que dan la oportunidad para el crecimiento personal, ya sea dando mayores responsabilidades o ascensos en la organización. Y finalmente la supervisión hace referencia al estilo de inspección de los niveles jerárquicos y el apoyo que brindan en la asignación de tareas o formación en las áreas de trabajo.

De este modo, de acuerdo a Briones (2020) en su trabajo más reciente acerca de “evaluación de niveles de satisfacción en los colaboradores”, establece que hay dos tipos de análisis en la satisfacción laboral y son:

Satisfacción general. Considerada como indicador promedio que sirve para valorar todos aquellos factores que percibe el colaborador frente a las diversas facetas de sus actividades laborales.

Satisfacción por facetas. Denominada como el grado mayor o menor de satisfacción frente a las características o circunstancias del trabajo, tales como: reconocimiento, condiciones laborales, políticas, compañeros, entre otros.

En este sentido, los conceptos de satisfacción general y por facetas, abarcan niveles de satisfacción e interacción en determinadas fases de trabajo y del mismo modo su valoración puede compensar deficiencias existentes en otras áreas de la empresa.

Por otra parte, Robbins S, Judge T (2017), con relación a los efectos de la satisfacción laboral deducen que el interés de los administradores sobre esta temática tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado, de modo que se han encontrado varios estudios diseñados para evaluar la satisfacción en el puesto sobre la productividad.

Por tal motivo se puede señalar que la productividad es el trabajo eficaz que desempeñan los trabajadores cuando pertenecen y ejecutan sus funciones en distintas organizaciones. En este sentido, Sladogna M (2017), define a la productividad como “ la medición económica que calcula la cantidad de bienes y servicios que se han producido por cada recurso utilizado, ya sean materiales, capital, tierra, energía, entre otros, en un lapso de tiempo determinado”.

No obstante, Ludym J, Luzardo M, Rojas M (2018), manifiestan que la productividad “es la capacidad de lograr objetivos y de esta manera producir respuestas de mayor grado de calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero que los beneficie, dado que permite al recurso humano desarrollar sus habilidades y como resultado obtener un mejor nivel en su calidad de vida”.

Es importante destacar que la productividad definida como laboral o de trabajo, es el objetivo prioritario de los tecnicentros y está relacionada con la

reducción de costes de la misma, por lo cual se convierte en un indicador que mide la eficiencia técnica dentro de la empresa, lo cual se puede aplicar a distintos ámbitos ya sean industrial, de servicio, o incluso a toda una economía.

Del mismo modo, Fontalvo T, De la Hoz E, Morelos J (2017), en su artículo denominado “la productividad y sus factores”, mencionan que existen varias dimensiones para medir la productividad, las mismas que componen el esquema de su mejoramiento, para lograr el desarrollo deseado, se describen a continuación:

Sistema productivo. Un sistema de producción está compuesto por un grupo de unidades de producción que están enlazados a través de su conformación de relaciones input-output en un entorno espacial determinado. De igual forma los sistemas de producción pueden ser especificados a partir de la empresa, ya sea como mínimas unidades de análisis, o también a través de ramas beneficiosas, las mismas que integran los cambios realizados por parte de empresas que elaboran productos o servicios similares (Gutiérrez, Arias, & Ceballos , 2018).

En este sentido se comprende que el sistema de producción se refiere al empleo de una serie de factores productivos que se integran para el proceso de transformación, de modo que cuanto estén listos son ofrecidos al público en bienes y servicios. De la misma manera todas las empresas ya sean públicas o privadas son consideradas sistemas productivos, lo cual forma parte fundamental de aquellas, pues se manejan recursos humanos y materiales en donde se añade valor agregado al cambiar el aspecto y calidad de la materia prima.

Proceso de producción. El proceso de producción se compone de una serie de actividades y procedimientos que lleva a cabo una organización para efectuar su producción. Sin embargo, para elegir el proceso de producción de un producto o servicio más adecuado se debe tener en cuenta varias circunstancias, tales como: tamaño de mercado, estrategias, vitalidad técnica de la industria, tipo de cliente, y vida del producto en el ciclo (Torres, 2020).

Cabe señalar que existen elementos como los factores de producción, los cuales son recursos necesarios para utilizarlos en el proceso de producción, y se dividen en cuatro grupos: Tierra, Capital, Trabajo y Tecnología.

Factor Tierra. Se considera como factor tierra a aquel que incluye todos los recursos naturales que se utilizan en las tareas de los procesos de producción y así obtener un producto terminado, estos pueden ser los terrenos de construcción, tierra de cultivo, recursos minerales y energía.

Factor Capital. Este factor constituye los bienes duraderos que persisten y se usan para fabricar bienes o servicios como, por ejemplo: maquinarias, computadoras, carreteras, dinero (para invertir en lo antes mencionado), etc.

Factor Trabajo. Este factor hace referencia al tiempo y momento que los colaboradores dedican para realizar su manual de funciones para la correcta operatividad o producción de la organización.

Factor Tecnología. Este factor hace referencia al conocimiento y técnicas que se aplican de manera razonable y ordenada para poder resolver problemáticas

Recursos utilizados. Desde el punto de vista de Gómez J (2019) considera que la manera de utilizar los factores de producción en la procedencia directa de creación de bienes y servicios para la sociedad, en sí, es un método estratégico que monopolizan las empresas, a fin de que lo que producen consigan altos niveles competitivos en el mundo globalizado, y por supuesto optimizar la eficiencia y eficacia con los que son empleados los recursos.

En este sentido, la productividad es una medida que toda empresa debe comprender, pues de esa manera se puede conocer que recursos se han empleado para el logro de metas pactadas y en el proceso de producción, los mismos que a través del indicador de eficiencia y satisfacción establecen como son aprovechados.

De igual forma, Rojas, Jaimes y Valencia (2017), en su artículo denominado “Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo”, fundamenta que existen tres opiniones generalmente empleados en la evaluación de desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

Eficiencia. Tiene una amplia relación con los recursos o cumplimiento de actividades, pues enlaza los recursos, la utilización del mismo, la de recursos estimados, y el grado en que ambas cantidades se aprovechan para transformarlos en productos. Pero independientemente de que la eficiencia está vinculada a la productividad, no es el único indicador bajo el cual se puede medir, debido a que solo se tomaría en cuenta la cantidad, mas no la calidad de lo producido.

Eficacia. Este indicador tiene la capacidad administrativa de alcanzar las metas o cumplimiento de objetivos incluyendo la eficiencia y factores del entorno,

además los productos o servicios que procrea la empresa no deben basar su suficiencia en calidad y cantidad, sino en la satisfacción al cliente.

Efectividad. En cuanto a la efectividad, ésta tiene una relación entre los resultados logrados, y los que se quieren obtener a futuro, permite medir el grado en que se logran y su cuantificación, además se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

Es importante mencionar que ninguno de estos indicadores puede ser empleado para la medición de forma independiente, dado que cada uno de ellos brinda una evaluación parcial de los resultados, por lo cual deben ser considerados para medir la productividad de manera integral.

Una vez expuestas las bases teóricas, el presente trabajo se desarrolló en argumentos metodológicos basados en una investigación exploratoria (no experimental), de acuerdo con el autor Álvarez (2020), “la investigación no experimental permite la indagación en una situación, contexto o tendencia de estudio sin manipular las variables por parte del investigador”, de tal forma permitió conocer más de cerca la temática de estudio, sin la necesidad de alterar deliberadamente las variables, al observar los hechos en realidad.

Seguido de una investigación documental de acuerdo con Parraguez (2017), “se encarga de recopilar información a través de la lectura de documentos, grabaciones, libros, entre otros”. Por lo cual, las definiciones, dimensiones e indicadores de las variables satisfacción laboral y productividad fueron recopilados y seleccionados mediante libros, revistas, tesis y artículos.

Del mismo modo, la investigación aplicó el método analítico porque permitió desagregar los elementos en partes puntuales de la variable independiente y dependiente, para así efectuar el análisis de la información que se obtuvo y de la misma forma se empleó el método sintético, debido a que a partir de la información recabada se pudo sintetizar los aspectos más relevantes presentes en el desarrollo del ensayo, para la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

En lo que respecta el enfoque de la investigación, el ensayo hizo uso del enfoque cuantitativo, citando a Ortega (2018) en su artículo denominado “enfoques de investigación” deduce lo siguiente:

El enfoque cuantitativo se concentra en las mediciones numéricas, pues es un modo organizado de recolectar y analizar la información obtenida de diversas fuentes, lo que implica el manejo de materiales informáticos, estadísticos, y matemáticos para conseguir un resultado. Es concluyente en su propósito debido a que trata de cuantificar el problema y entender que tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectados a la muestra de estudio.

Se utilizó el método cuantitativo que permitió sustentar las variables de investigación Satisfacción laboral y Productividad, basadas en la recolección y análisis de datos numéricos de la muestra de estudio que fueron los colaboradores, sus opiniones fueron analizadas de manera estructurada para obtener resultados estadísticos necesarios.

Conforme a las técnicas de investigación, el presente estudio aplicó una encuesta, las mismas que fueron dirigidas de manera online a los colaboradores de los tecnicentros automotrices legalmente constituidos en el cantón La Libertad, permitiendo así que en base a la medición numérica se genere un análisis crítico de los resultados obtenidos. Asimismo, se consideró como instrumento el cuestionario que para su elaboración se utilizó la plataforma Google Forms, allí se registraron los distintos puntos de vista en base al objeto de estudio, por medio de un banco de 14 preguntas cerradas.

Por consiguiente, para el diseño de muestreo de la encuesta se identificó como población al número total de colaboradores pertenecientes a nueve tecnicentros automotrices del cantón La Libertad. En este grupo se integraron 105 trabajadores provenientes de Tecnicentro Rodríguez, Tecnicentro Totoy, Tecnicentro Comanicho, Tecnicentro Alcívar, Tecnicentro Tyre Shop, Tecnicentro Romero, Alex Tyres, Llanta Express y Freno Seguro.

Para determinar los encuestados se empleó el tipo de muestreo no probabilístico casual, debido a que tres de estas empresas maneja personal colaborativo de turno (guardias de seguridad, operarios de limpieza, barnizadores de autos), y algunos mecánicos habían sido enviados a capacitación a la ciudad de Guayaquil, de modo que independientemente que la encuesta haya sido online, no se pudo obtener el criterio del 100% de la población, por tales razones se hizo la selección de una muestra probabilística de 84 colaboradores.

Con respecto a los resultados de la aplicación de las encuestas a los colaboradores de los tecnicentros automotrices, se evidenció que la mayoría del personal que labora en estas empresas son de sexo masculino, demandada por las exigencias en el área de producción, conformada por mecánicos, su función es realizar el mantenimiento mecánico vehicular en sus diferentes tipos, de igual forma existe un porcentaje menor de mujeres que laboran en el área de administración, financiera y de atención al cliente.

Otros datos importantes obtenidos, mostraron que un considerable número de trabajadores siempre reciben incentivos o reconocimientos por hacer un buen trabajo por parte de sus directivos y en ocasiones por los clientes, pues la llamada “propina” por parte de aquellos los motiva en su jornada laboral, sin embargo, un grupo minoritario manifestó que casi nunca reciben este tipo de reconocimiento, indican que sus superiores no valoran el aporte que ellos hacen a la empresa.

Con respecto al tema remuneración indican que siempre se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su trabajo, los colaboradores mencionaron que el sueldo esta categorizado según el manual de funciones, sin embargo, un número mínimo de encuestados consideró que nunca, el sueldo es muy bajo en relación a las labores que realizan. De acuerdo a la pregunta de si las condiciones e implementos para desarrollar sus actividades diarias son adecuadas mencionaron que si, a diferencia de otros quienes opinaron todo lo contrario.

En relación a lo anteriormente expuesto, manifestaron que las condiciones laborales son las adecuadas, además cuentan con equipos de vigilancia básicos para

prevenir situaciones adversas, pero no con los implementos necesarios, un caso de aquello son los guardias de seguridad quienes consideraron que los caninos guardianes y un tolete no es suficiente para contrarrestar la delincuencia que atraviesa la provincia, dado que la falta en algunas ocasiones de un botón de pánico o un radio comunicador es indispensable para resguardar su vida, el bien y la comodidad de los demás.

De igual forma el personal de trabajo, manifestó que siempre el ambiente y la relación con sus compañeros es ideal para trabajar, debido a que el entorno de trabajo es agradable y los tecnicentros cuentan con el material y la infraestructura adecuada para realizar sus funciones. Asimismo, con referencia a la motivación por parte de los jefes para trabajar de forma efectiva gran parte de encuestados agregó que siempre recibe motivación como: retribuciones adicionales, desarrollo profesional, condecoraciones por rendimiento; un pequeño porcentaje manifestó que ese tipo de motivación se da de manera esporádica.

Sobre las oportunidades de crecimiento el mayor número de encuestados mencionó que la empresa siempre ha tenido como política brindar oportunidades para su desarrollo personal e intelectual, de esa manera premian su responsabilidad y compromiso con su personal, existen casos de mecánicos que hoy en día con su esfuerzo y preparación han ascendido a otro nivel jerárquico, un diminuto porcentaje mencionó que casi nunca se da esa oportunidad, por el escaso tiempo de integración a la empresa y por el tamaño de la misma.

De la misma manera, los trabajadores de los tecnicentros consideraron que siempre los superiores aportan de manera grata al momento de que ellos tienen una duda o consulta de sus funciones, y con respecto a cómo se sienten con las actividades que realizan mencionaron que están totalmente satisfechos, demostrando de esta manera que están orgullosos del trabajo que realizan, sin embargo, la parte restante de encuestados considero que están algo satisfechos, dejando claro así que ningún evaluado demostró insatisfacción laboral.

Una de las preguntas primordial hacia los colaboradores fue si creen que la satisfacción en el trabajo es factor clave para el desarrollo eficiente y productivo en las tareas que desempeñan, gran parte de aquellos indicaron que si, a causa de que el clima de trabajo y las condiciones permiten realizar un trabajo de grupo, por ello el compromiso y la productividad son factores predominantes para su objetivo. En cambio, otro grupo de encuestados manifestó que no, pues están formados para asumir sus responsabilidades independientemente de su estado de ánimo.

Respecto a que, si ellos demuestran iniciativa propia para desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, gran parte de encuestados indicaron siempre, dado que la seguridad y experiencia que poseen aporte significativamente a dar soluciones rápidas cuando se suscita una problemática. Por otro parte de acuerdo a la puntualidad con la entrega de trabajos manifestaron que siempre, puesto que cuando hay que hacer un servicio express, se determina un cierto tiempo y este se cumple de manera responsable.

Con relación a las actividades relacionadas al proceso productivo de los tecnicentros automotrices, cierto porcentaje mencionó que es eficaz, debido a que, gracias a los resultados obtenidos en los últimos cinco años, tres de estas empresas han logrado mantenerse en el mercado, otro grupo consideró que la actividad productiva se ha desarrollado de manera eficiente logrando cubrir otros cantones de la provincia, mientras que una pequeña parte manifestó, de manera oportuna, pues hay actividades y procesos en el área de producción que deben mejorarse.

Es importante agregar que los procesos de producción son fundamentales para los tecnicentros porque ayudan a su eficiencia. Por ello de acuerdo a la penúltima pregunta, sobre como consideran el proceso productivo de la empresa en que se desempeñan, la mayoría mencionó que es muy eficiente, a pesar de que algunos tecnicentros le faltan mejorar sus procesos, tales como las maquinarias, sin embargo, una pequeña muestra de encuestados consideró que el proceso productivo es totalmente eficiente.

Finalmente, con respecto a si la empresa realiza mejoras tecnológicas (ejecución de nueva maquinaria, aplicación informática, entre otros), y su respectiva capacitación de uso, un considerable número de trabajadores enfatizaron que aquellas se dan siempre, no obstante, la parte restante manifestó que esto solo se da por ocasiones, pues como se mencionó anteriormente hay tecnicentros que cuentan con la última tecnología y maquinarias, pero hay otros que no poseen la capacidad necesaria para implementarla de una mejor manera.

CONCLUSIONES

Con la investigación se demostró que en los tecnicentros automotrices del cantón La Libertad, la satisfacción laboral en los colaboradores es un factor predominante para el logro de los objetivos. Factores como una retribución de manera justa y puntual, premios al grado de rendimiento como: bonos, ascensos, reconocimientos, entre otros incentivos que permitan una estabilidad laboral y crecimiento profesional, que son elementos que inciden a la motivación, a pesar de que parte de los tecnicentros no lo hagan de manera recurrente.

En lo que respecta las condiciones de trabajo, existen las comodidades para desempeñar correctamente sus actividades, un buen ambiente laboral y sobre todo la relación entre compañeros es cordial. Sin embargo, en dos tecnicentros carecen de herramientas de seguridad, de modo que se deben tomar medidas inmediatas.

De acuerdo a la productividad se identificó que los colaboradores están totalmente satisfechos con las actividades que realizan en sus puestos de trabajo, los cuales son factores que inciden de manera favorable en los sistemas productivos, y la capacidad productiva es muy eficiente, pues, cada área cuenta con los recursos e insumos para producir eficientemente, logrando así cumplir las metas y objetivos trazados como: reconocimiento, expansión, mejoras tecnológicas, entre otros.

Por último, se analizó y se dio respuesta a la pregunta de investigación, la cual concluyó en que contar con una satisfacción laboral en los trabajadores permite actitudes positivas para un mayor rendimiento.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones anteriormente planteadas se recomienda, ejecutar evaluaciones de satisfacción laboral de forma periódica para que mediante esos resultados se identifiquen las necesidades del grupo de trabajo, y en base a esa información se generen estrategias que contribuyan al mejoramiento de los tecnicentros automotrices del cantón La Libertad.

Para motivar constante y equitativamente a todas las áreas de los tecnicentros automotrices se sugiere que se reconozca el desempeño de sus funciones, implementando estrategias de motivación, charlas y capacitaciones, a fin de que el colaborador asuma su compromiso con los valores empresariales y la integración de una relación jefe – colaborador.

De igual modo, para conocer las necesidades y falta de herramientas que tienen las áreas de trabajo, se propone el diseño de un cronograma de actividades en donde se fomente la comunicación asertiva en todo momento, y así los colaboradores puedan dar a conocer que recursos y materiales se necesitan para ejecutar correctamente sus labores y con que actualmente cuentan.

Finalmente, se recomienda dar seguimiento mediante un buzón de sugerencias sobre el grado de satisfacción laboral y productividad de los tecnicentros automotrices, con el fin de que el colaborador pueda manifestar de manera anónima sus opiniones con miras a que esta información sea analizada por los directivos, en la búsqueda de lograr el ambiente laboral ideal e incremento de la producción.

REFERENCIAS

- [1] Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- [2] Briones, A. (2020). Evaluación de niveles de satisfacción laboral en colaboradores de la generacion"y" o millenials" en organizaciones ecuatorianas. *Trabajo final para la obtención del título: "Magister en Gestión del Talento Humano*. Espol, Guayaquil.
- [3] Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. Mexico: Instituto Tecnológico de Aguascalientes. Obtenido de <https://www.redalyc.org/artículo.oa?id=94465715006>
- [4] Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- [5] Gomez, J. (2019). *Economía y Política*. Madrid: UNED.
- [6] Gutiérrez, L., Arias, S., & Ceballos, A. (2018). Actualidad del sistema productivo tradicional de panela en Colombia: análisis de mejoras y alternativas tecnológicas. *Ingeniería y Competitividad*, XX(1). Obtenido de https://revistaingenieria.univalle.edu.co/index.php/ingenieria_y_competitividad/article/view/6190

- [7] Lomas, R. (2017). Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. *Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12891>
- [8] Ludym, J., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas. *Scielo*, XXIX(5). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- [9] Ortega, A. (2018). *Enfoques de la investigación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/link/s/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- [10] Parraguez, S., Chunga, G., Flores, M., & Romero, R. (2017). *El estudio y la investigación documental: estrategias metodológicas y herramientas tic*. Chiclayo: EMDOCOSEGE.
- [11] Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Decimoséptima ed.). Mexico: PEARSON Educación.
- [12] Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, XXXIX(06), 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- [13] Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*,

2 (2), 161-166. Recuperado el 17 de Junio de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

[14] Sladogna, M. (2017). Productividad - Definiciones y perpestivas. *Journal of Chemical Information and Modeling*. Obtenido de <http://www.relat.org/documen>

[15] Torres, J. (2020). Popuesta de mejora del proceso productivo metalmecánico de una empresa dedicada a la fabricación de termas solares para la optimización en la productividad, Arequipa 2019. *Tesis de grado*. Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9871>

[16] Yonclei, G. (2018). Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huara, 2017. *Para obtener el título profesional de Licenciado en Administración*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Tabla 1

Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	PROPÓSITO (OBJETIVO)	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral y productividad en los Tecnicentros Automotrices del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena	¿Poseer una satisfacción laboral favorable estimula que los colaboradores tengan un mayor rendimiento?	Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores en los tecnicentros automotrices del cantón La Libertad, a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos.	Variable Independiente	- Retribución - Condiciones de trabajo - Oportunidades	- Satisfacción general - Satisfacción por facetas
			Satisfacción Laboral		
			Variable Dependiente	- Sistema productivo - Proceso de producción - Recursos utilizados	- Eficiencia - Eficacia - Efectividad
			Productividad		

Anexo 2: Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES

Trabajo de titulación: “Satisfacción Laboral y Productividad en los Tecnicentros Automotrices del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena”

Objetivo: Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores en los tecnicentros automotrices del cantón La Libertad, a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Preguntas Generales

Nombre: _____ **Cargo:** _____

Género:

Masculino

Femenino

Instrucciones: Marque con una “X” la alternativa de respuesta correcta que se adecue a su criterio, únicamente puede seleccionar una opción por respuesta, las mismas que serán de uso confidencial.

Variable independiente: Satisfacción laboral

1. ¿Con que frecuencia recibe algún tipo de reconocimiento o elogio por hacer un buen trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2. ¿Considera que el sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

3. ¿Existen las comodidades e implementos para un buen desarrollo de las labores diarias?

- Si
- No

4. **¿El ambiente y la relación con sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

5. **¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

6. **¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

7. **¿Su superior o alguien en el trabajo aporta de manera grata cuando usted pide alguna consulta de sus funciones?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Variable dependiente: Productividad

8. **¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza?**

- Totalmente satisfecho
- Satisfecho
- Algo satisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

9. **¿Cree usted, que la satisfacción en el puesto de trabajo es factor clave para el desarrollo eficiente y productivo en las tareas que desempeña?**

- Si
- No

10. ¿Usted demuestra iniciativa propia para desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

11. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

12. ¿Cómo cree usted, que se desarrollan las actividades en cada área del proceso productivo?

- De manera eficaz
- De manera eficiente
- De manera oportuna
- De manera deficiente
- De manera desorganizada

13. Generalmente, ¿Cómo considera la capacidad productiva de la empresa?

- Deficiente
- Poco deficiente
- Bastante eficiente
- Muy eficiente
- Totalmente eficiente

14. ¿La empresa realiza mejoras tecnológicas (nuevas aplicaciones informáticas, mejoras en maquinarias, etc.) constantemente con sus debidas capacitaciones de uso?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Anexo 3: Resultados de Análisis

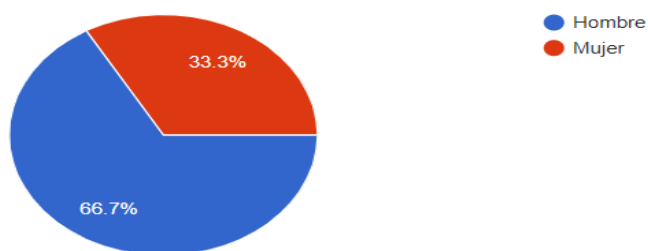
Tabla 2

Genero	Frecuencia	%
Hombre	56	66,7
Mujer	28	33,3
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Genero



Nota. Fuente: Elaboración propia.

1. ¿Con que frecuencia recibe algún tipo de reconocimiento o elogio por hacer un buen trabajo?

Tabla 3

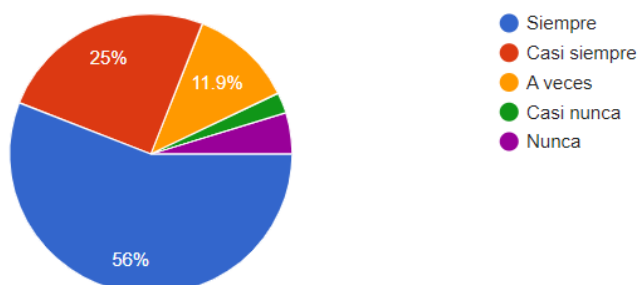
Reconocimiento por hacer un buen trabajo

	Frecuencia	%
Siempre	47	56
Casi siempre	21	25
A veces	10	11,9
Casi nunca	2	2,4
Nunca	4	4,8
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Reconocimiento por hacer un buen trabajo



Nota. Fuente: Elaboración propia.

2. ¿Considera que el sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?

Tabla 4

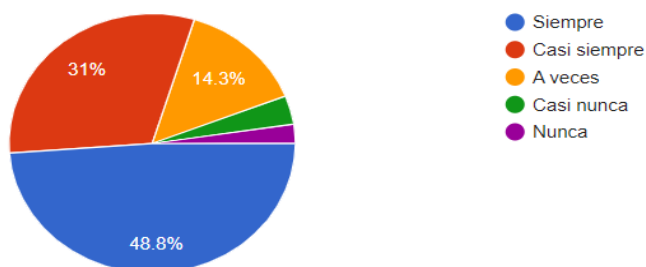
Conformidad con el sueldo de acuerdo al puesto de trabajo

	Frecuencia	%
Siempre	41	48,8
Casi siempre	26	31
A veces	12	14,3
Casi nunca	3	3,6
Nunca	2	2,4
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Conformidad con el sueldo de acuerdo al puesto de trabajo



Nota. Fuente: Elaboración propia.

3. ¿Existen las comodidades e implementos para un buen desarrollo de las labores diarias?

Tabla 5.

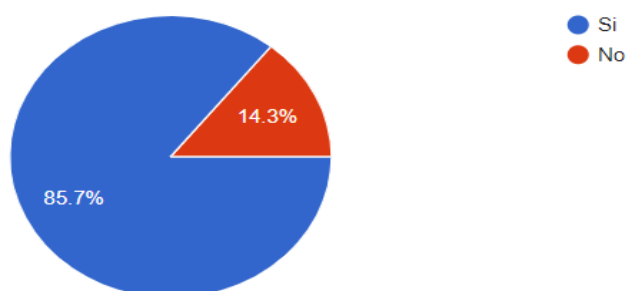
Comodidades e implementos

	Frecuencia	%
Si	72	85,7
No	12	14,3
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Comodidades e implementos



Nota. Fuente: Elaboración propia.

4. ¿El ambiente y la relación con sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones?

Tabla 6

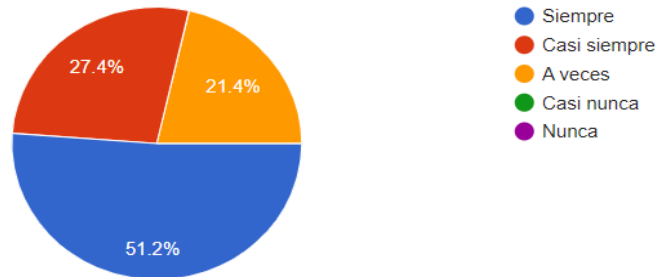
El ambiente y relación con sus compañeros ideal

	Frecuencia	%
Siempre	43	51,2
Casi siempre	23	27,4
A veces	18	21,4
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

El ambiente y relación con sus compañeros es ideal



Nota. Fuente: Elaboración propia.

5. ¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?

Tabla 7

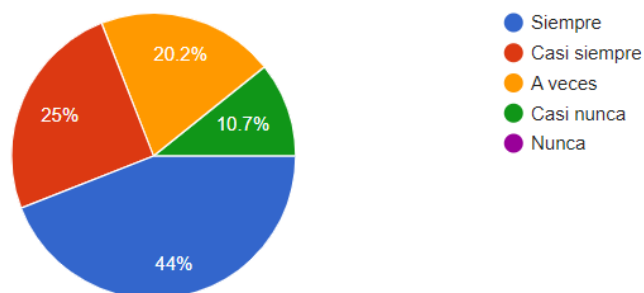
Motivación

	Frecuencia	%
Siempre	37	44
Casi siempre	21	25
A veces	17	20,2
Casi nunca	9	10,7
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Motivación



Nota. Fuente: Elaboración propia.

6. ¿Ha tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?

Tabla 8

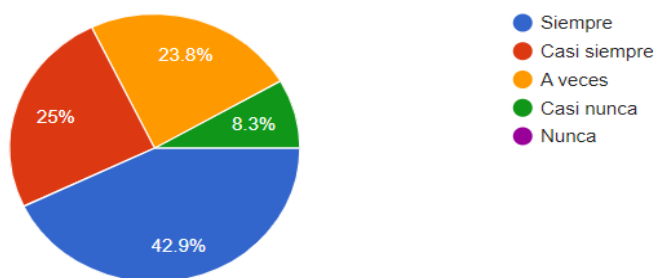
Oportunidades para aprender y crecer

	Frecuencia	%
Siempre	36	42,9
Casi siempre	21	25
A veces	20	23,8
Casi nunca	7	8,3
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Oportunidades para aprender y crecer



Nota. Fuente: Elaboración propia.

7. ¿Su superior o alguien en el trabajo aporta de manera grata cuando usted pide alguna consulta de sus funciones?

Tabla 9

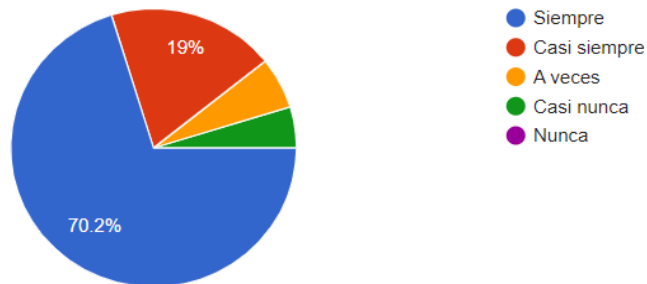
Aporte de manera grata por parte de los superiores

	Frecuencia	%
Siempre	59	70,2
Casi siempre	16	19
A veces	5	6
Casi nunca	4	4,8
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Aporte de manera grata por parte de los superiores



Nota. Fuente: Elaboración propia.

8. ¿Se siente satisfecho con las actividades que realiza?

Tabla 10

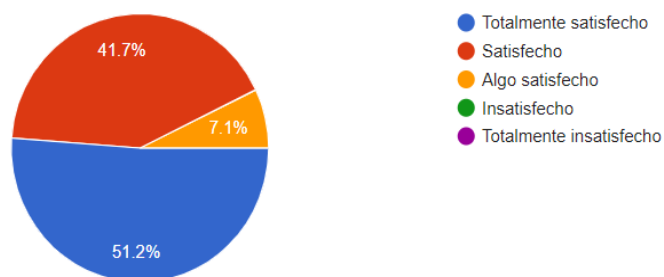
Satisfacción con el trabajo

	Frecuencia	%
Totalmente satisfecho	43	51,2
Satisfecho	35	41,7
Algo satisfecho	6	7,1
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 9

Satisfacción en el trabajo



Nota. Fuente: Elaboración propia.

9. ¿Cree usted, que la satisfacción en el puesto de trabajo es factor clave para el desarrollo eficiente y productivo en las tareas que desempeña?

Tabla 11

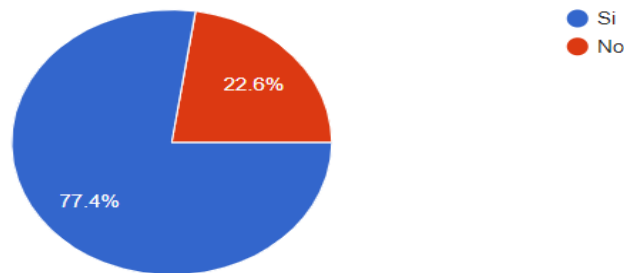
Satisfacción como factor clave en la productividad

	Frecuencia	%
Si	65	77,4
No	19	22,6
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Satisfacción como factor clave en la productividad



Nota. Fuente: Elaboración propia.

10. ¿Usted demuestra iniciativa propia para desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia?

Tabla 12.

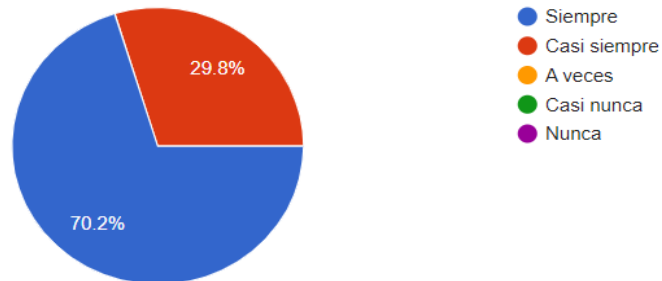
Iniciativa para desarrollar actividades

	Frecuencia	%
Siempre	59	70,2
Casi siempre	25	29,8
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Iniciativa para desarrollar actividades



Nota. Fuente: Elaboración propia.

11. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?

Tabla 13

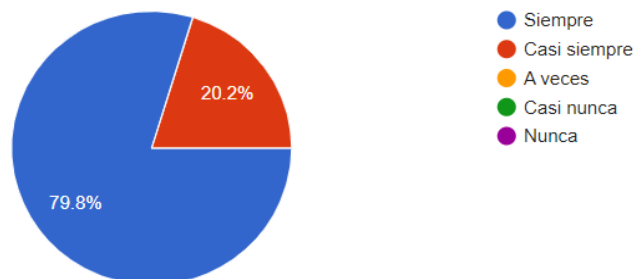
Puntualidad con la entrega de trabajo

	Frecuencia	%
Siempre	67	79,8
Casi siempre	17	20,2
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

Puntualidad con la entrega de trabajo



Nota. Fuente: Elaboración propia.

12. ¿Cómo cree usted, que se desarrollan las actividades en cada área del proceso productivo?

Tabla 14

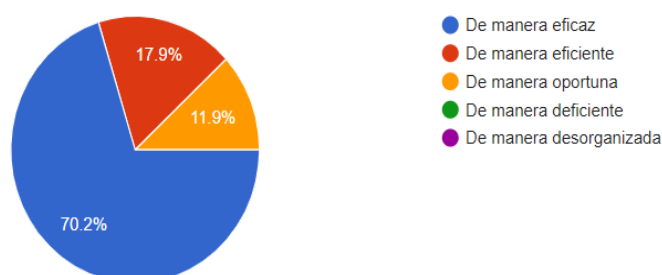
Área del proceso productivo

	Frecuencia	%
De manera eficaz	59	70,2
De manera eficiente	15	17,9
De manera oportuna	10	11,9
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 13

Área del proceso productivo



Nota. Fuente: Elaboración propia.

13. Generalmente, ¿Cómo considera la capacidad productiva de la empresa?

Tabla 15.

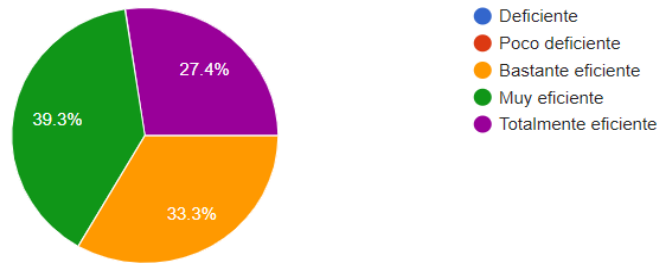
Capacidad productiva

	Frecuencia	%
Deficiente	33	39,3
Poco deficiente	28	33,3
Bastante eficiente	23	27,4
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

Capacidad productiva



Nota. Fuente: Elaboración propia.

14. ¿La empresa realiza mejoras tecnológicas (nuevas aplicaciones informáticas, mejoras en maquinarias, etc.) constantemente con sus debidas capacitaciones de uso?

Tabla 16

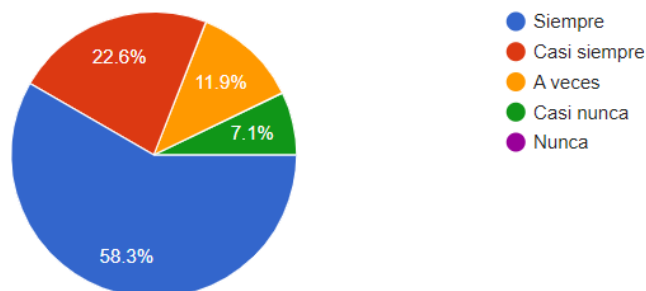
Capacitaciones

	Frecuencia	%
Siempre	49	58,3
Casi siempre	19	22,6
A veces	10	11,9
Casi nunca	6	7,1
TOTAL	84	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Figura 15

Capacitaciones



Nota. Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: Cronograma

Actividades	Abril- mayo 2021	Junio- Julio 2021	Agosto 2021	Septiembre 2021	Octubre 2021	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Enero 2022	Febrero 2022
Idea y tema									
Desarrollo del Anteproyecto									
Presentación del anteproyecto									
Aprobación del anteproyecto									
Tutorías del proyecto:									
Argumentos teóricos									
Argumentos metodológicos									
Resultados									
Conclusiones y Recomendaciones									
Entrega (archivo digital) de trabajo final									
Sustentación y Defensa del Trabajo de Titulación									

La Libertad, 18 de enero de 2022

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

006-TUTOR HRCT-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “ **SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TECNICENTROS AUTOMOTRICES DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por la estudiante **JOSELYN JAMILEX TOMALÁ MERCHÁN**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con 1% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



Econ. Hermelinda Cochea T. Mgs.

C.I.:0913642021

PROFESOR DE ÁREA

Reporte de Urkund de **Joselyn Jamilex Tomalá Merchán**

Document Information

Analyzed document	Satisfacción Laboral y Productividad en los Tecnicentros Automotrices del canton La Libertad, Provincia de Santa Elena.docx (D125002460)
Submitted	2022-01-14T18:28:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	hcochea@upse.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	hcochea.upse@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS ZEVALLOS CHAVEZ.docx	2
	Document TESIS ZEVALLOS CHAVEZ.docx (D40387835)	