



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2022 - ABRIL 2023**

**EXAMEN DE GRADO O FIN DE CARRERA  
DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
LA EMPRESA BERSADYL DEL CANTÓN BABAHOYO**

**EGRESADA:**

**KAREN KASSANDRA BELTRÁN AGUILAR**

**TUTOR:**

**ECN. CARLOTA JUDITH VERA MARQUEZ**

**AÑO 2023**

## RESUMEN

El estudio de caso se lo realizo con la finalidad de determinar y analizar los factores que están afectando la satisfacción laboral de los colaboradores de la ebanistería BERSADYL, asentándose literalmente con el grado de conformidad del colaborador respecto a su entorno y condiciones de trabajo, debido a que está directamente relacionado con la buena marcha de la empresa y la calidad de trabajo. Por medio de la metodología e implementación de instrumentos técnicos se obtuvo información relevante y oportuna para así llegar a las consecuencias del trabajo investigativo; como la entrevista realizada a el propietario de la ebanistería y encuestas a los 12 colaboradores, permitiendo identificar las causas principales que están afectado la satisfacción laborales por las actitudes generales que presentan los colaboradores a su trabajo, en este caso la investigación muestran que los empleados presenta una inconformidad por la remuneración, desmotivación, insuficiencia de herramientas de trabajo, seguridad y salud para los colaboradores.

En el proceso de avance de este estudio se exponen las actividades que ejecuta la empresa BERSADYL, se detallan los factores que se promueven el negocio y se intensifica los temas con definiciones pertinente que ayuda a tener una visión clara y argumentativa sobre las actividades investigativa

Para finalizar se expuso que el nivel de satisfacción de los colaboradores, se presenta por la remuneración, Desmotivación, insuficiencia de herramientas de trabajo, seguridad y salud poco favorable para el buen desempeño laboral donde el autor surgiere que se debe realizar una evaluación de desempeño para definir cuáles son las metas anuales a alcanzar en cuanto a experiencias, productividad, actitud eficiencia y capacidades.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Remuneración, Motivación, condiciones de trabajo, productividad, comunicación efectiva

## ABSTRACT

The case study was carried out with the purpose of determining and analyzing the factors that are affecting the job satisfaction of the collaborators of the BERSADYL cabinetry, literally settling with the degree of conformity of the collaborator with respect to their environment and working conditions, due to which is directly related to the smooth running of the company and the quality of work. Through the methodology and implementation of technical instruments, relevant and timely information was obtained in order to reach the consequences of the investigative work; such as the interview carried out with the owner of the joinery and surveys of the 12 collaborators, allowing to identify the main causes that are affected by job satisfaction due to the general attitudes that the collaborators present towards their work, in this case the investigation shows that the employees present a disagreement over remuneration, demotivation, insufficient work tools, safety and health for employees.

In the progress process of this study, the activities carried out by the company BERSADYL are exposed, the factors that promote the business are detailed and the topics are intensified with pertinent definitions that help to have a clear and argumentative vision of the investigative activities.

Finally, it was exposed that the level of satisfaction of the collaborators is presented by the remuneration, demotivation, insufficient work tools, safety and health unfavorable for good work performance where the author suggests that a performance evaluation should be carried out to define what are the annual goals to achieve in terms of experiences, productivity, attitude, efficiency and capabilities.

**Keywords:** Job satisfaction, Remuneration, Motivation, working conditions, productivity, effective communication

## INTRODUCCIÓN

La ebanistería BERSADYL, es negocio familiar dedicada a la elaboración fabricación de diseños de productos a base de madera tales como: mobiliarios de eventos, oficinas y decoración para el hogar con la más alta calidad de productos en el mercado, iniciando sus actividad comercial desde 16 de marzo del 2001 es un emprendimiento que tiene una excelente acogida en el mercado logrando extenderse y atribuir plaza de trabajo hasta la actualidad está situada en el cantón Babahoyo en la calle Juan x Marcos entre Sucre y Eloy Alfaro.

El estudio de caso se lo efectuó con el objetivo de la investigación de conocer los factores que inciden en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la empresa BERSADYL. Tomando, en cuenta como prioridad el grado de conformidad del personal con relación a su ambiente y sus condiciones de trabajo, mostrando conflictos internos como falta de remuneración a tiempo, falta de seguridad laboral y salud lo cual no permite que el personal ofrezca un resultado de calidad debido a su inconformidad dado que no poseen una estructura organizacional que les permita adaptarse a su entorno laboral, esto conlleva a un clima laboral tenso dado que no existe una evaluación de desempeño dentro de la estructura, donde todos realicen su práctica de manera equitativa teniendo como resultado la falta de compromiso viviendo una escasa comunicación por parte del personal arriesgando la calidad de sus servicios haciendo que sus producciones descendan al igual que sus ventas debido a la gran desmotivación e insatisfacción.

Para el respectivo desarrollo del estudio de caso; se lo elaboró bajo el criterio de la línea de investigación “Sistema de información y comunicación, emprendimiento e innovación”, de manera que se enfoque en los aspectos en cuanto a la satisfacción del

personal, una estructura potencial asignada a sus labores, clima organizacional, es por ello que se enmarca la sublínea de investigación “Empresas e instituciones públicas y privadas” siendo este un negocio de propiedad privada dedicada a la fabricación, diseños de productos a base de madera.

Para obtener información relevante y verídica se aplicó la metodología de alcance descriptivo y deductivo, los mismos que permitieron la recopilación de datos y análisis de la variable de estudio. Mediante los instrumentos técnicos como la entrevista realizada al propietario de la ebanistería y a su vez la encuesta a los colaboradores de la misma, permitiendo identificar las causas principales de la insatisfacción laboral, determinando así la baja remuneración, falta de insumos seguridad y salud, que afectan directamente el bienestar de los colaboradores y a su vez a la productividad de la ebanistería.

## DESARROLLO

Las actitudes son enunciados de evaluación favorable o desfavorable de los objetivos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Cuando digo “me gusta mi trabajo”, expreso mi actitud hacia el trabajo. Las actitudes son complejas. A fin de entender a fondo las actitudes, se necesitan considerar sus propiedades fundamentales (Robbis. & Timothy, 2009)

En la ebanistería los empleados muestran una actitud poco favorable con su trabajo, ellos se muestran desmotivado al momento de realizar cualquier actividad y falta de compromiso reflejándose de esta manera en sus obras retrasándose más del tiempo al momento de entregar.

El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. (Robbis. & Timothy, 2009).

Los colaboradores de la ebanistería están manifestando su insatisfacción debido a que no cuenta con un clima laboral estable, por lo que tienen que realizar diferentes roles dentro de la ebanistería y no reconocen sus esfuerzos de esta manera demuestran actitudes negativas

Para la Investigación se aplicó un cuestionario de entrevista al gerente de la empresa con el objetivo de conocer la percepción que tiene sobre la satisfacción de los colaboradores, en el análisis de las preguntas se pudo determinar que los colaboradores no mantienen un clima laboral saludable entre ellos, la falta de comunicación, es uno de los problemas

que debilita la efectividad de las actividades que se realizan dentro de este negocio, tales como la incapacidad de respuesta al cliente, inspecciones a las diferentes áreas o departamentos de elaboración. Siendo esto los factores internos fundamentales de la empresa alcanzando organización, coordinación, eficiencia y efectividad.

Referente a la salud laboral y seguridad, manifiesta que la entrega del equipo de trabajo a los colaboradores las realizan en función de las tareas encomendadas como protectores visores guantes mandiles; pero los trabajadores no lo utilizan de la forma correcta.

Respecto a las horas laborales consideran que los colaboradores trabajan las ocho horas diarias como lo dice la ley, en algunas ocasiones cuando se tienen que entregar obras a una fecha determinada y no se ha cumplido en su totalidad los trabajadores se ven obligados a trabajar horas extra para cumplir con el pedido del cliente. En la pregunta realizada respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores consideran que se sienten satisfecho en su lugar de trabajo tiene empleados que vienen trabajando desde aproximadamente diez años atrás.

Además se aplicó una encuesta a los colaboradores de la ebanistería para conocer la percepción que tienen sobre la satisfacción laboral en su lugar de trabajo por lo que se establece que se sienten muy insatisfecho con el clima laboral en su área de trabajo, por lo cual, este factor repercute en la satisfacción laboral de los colaboradores, generando cambios negativos que afecta desfavorablemente dentro de la organización sin cumplir de manera efectiva los objetivos de la empresa.

Dentro de las preguntas referente, sueldo, seguridad y salud, se establece que se sienten muy insatisfecho, en su salario que percibe; referente a la seguridad y salud, si bien es cierto que les entregan equipos de trabajo como mascarilla, guantes y mandiles que

actualmente no están en buen estado y que ellos temen por la salud propia, además manifiestan que no cuenta con un seguro de salud.

En relación con el clima organización (Pérez, 2019. pág 29). Plantea que el clima organizacional depende de cómo los empleados perciben las condiciones que brinda la empresa. En este caso, la estructura de la organización se muestra de la siguiente forma:

- El modo en que la empresa realiza los negocios y trata a sus trabajadores o clientes
- La forma en que una empresa tiene sus métodos y técnicas para ejecutar las labores solicitadas.
- El grado permitido de autonomía o libertad para tomar decisiones y expresar nuevas ideas.
- Cómo se ejerce el poder y cómo fluye la información a través de la jerarquía.
- A través del nivel de compromiso de los empleados para lograr objetivos colectivos.

El ambiente de trabajo en la organización es una de las condiciones fundamentales para aumentar la productividad y crear un establecimiento de la empresa entre los socios comerciales. En otras palabras, el ambiente de trabajo está planteado para promover un ambiente de trabajo productivo.

La ebanistería BERSADYL, es un negocio familiar, dedicada a satisfacer las necesidades de los clientes a través de la fabricación, diseños de productos a base de madera tales como: mobiliarios de eventos, oficinas y decoración para el hogar con la más alta calidad en el mercado, tiene aproximadamente un lote de 15 metros cuadrados, se encuentra ubicada en el cantón Babahoyo en la calle Juan x Marcos entre Sucre y Eloy Alfaro, siendo una micro empresa especializada en la ejecución de proyectos de carpintería, esta no posee

una estructura organizacional que brinde un procedimiento claro en los niveles organizacionales.

Para el autor (Orozco C. H., 2017. pág 92), los organigramas se utilizan para representar gráficamente la estructura formal de una organización. En toda empresa sean estas grandes, mediana y pequeñas se debe considerar los organigramas para que los empleados conozcan la estructura organizacional de la empresa que reflejan la jerarquía.

La ebanistería no cuenta con un organigrama que refleje su estructura organizacional; lo que ocasiona que el gerente es quien realiza la negociación y asigna las tareas a los colaboradores y ellos a su vez se sienten insatisfecho y desmotivado por lo que tienen que realizar diferentes especialización y no se especializan en una área específica.

Empleando las palabras de (Arrizabalaga, 2018. pág. 80) el manual de Gestión de equipos eficaces: influir y motivar “La satisfacción profesional es el grado de aprobación que tiene una persona con su entorno y condiciones de trabajo. Es la correspondencia entre trabajo real y expectativas del trabajador”.

Como consecuencia, estas son las causas que están afectando la satisfacción de los colaboradores en la ebanistería, enfocándose en los esfuerzos de los empleados generando metas específicas de desempeño se podría realizar incentivos para proporcionar una motivación importantes para proveer beneficios hacia los empleados y la organización.

Desde la posición de (Sanzo, 2021) un salario justo un salario en el que el rendimiento económico es proporcional a la contribución del individuo". El concepto de retribución "justa" tiene en cuenta los criterios como la igualdad y equidad de los socios. Es “un salario en el que el rendimiento económico es proporcional a la contribución del

individuo". El concepto de retribución "justa" tiene en cuenta criterios como los relativos a la igualdad y equidad de los socios.”. De manera que los trabajadores buscan sin dudar las competencias donde su remuneración sea justa en cuanto a su perfil, conducta y experiencia profesional.

Simultáneamente, es incuestionable que la jornada laboral de la ebanistería carece de una estructura con respecto a los horarios de trabajo, puesto que no brinda un lugar adecuado para la alimentación y descanso del colaborador, ocasionando insatisfacción en los trabajos.

Como expresa (Palacio, 2018 pág. 15)“la seguridad que trata la prevención de lesiones y enfermedades como resultado de las condiciones de trabajo, en la salud y protección de los colaboradores teniendo, así como objetivo garantizar una mejora en el ambiente y clima de trabajo en todas las ocupaciones”.

Indudablemente, otro de los factores relevantes y comunes que influyen de forma directa en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa es el tema sobre la salud y seguridad, es evidente que en la empresa existe un inadecuado estilo en su gestión los aspectos como insatisfacción laboral traen como resultado desconcierto por parte de los trabajadores supuesto que no gozan plenamente del derecho a la salud y seguridad.

(Reina, 2017), El mentor sostiene en su libro: Guía de mentoring para la gestión y el liderazgo empresarial que “La falta de compromiso está íntimamente relacionada con la motivación. El deber de los miembros de la empresa dicta que es el mejor en sí mismo”, lo que expresa la poca confianza que tienen los ebanistería de BERSADYL cuando

realizan acciones, dejando a los demás trabajadores al margen y sin ganas de hacer sus tareas, lo cual afecta directamente en su desempeño y productividad.

Otro elemento dentro de la ebanistería es la falta de compromiso por una parte de los trabajadores, es evidente que en cada área o departamento por el cual van pasando el producto no llegue en perfectas condiciones o no cumpla con las características que el cliente desee, puesto a que no se sienten comprometidos con las funciones que deben desempeñar, solo piensan en terminar, sin tomar en cuenta la buena calidad de presentación del producto.

Para (Pintado B & Sánchez H, 2017) afirman que la comunicación en las organizaciones; influyen para hacer coincidir todos los procesos, quienes deben ser partícipes y protagonistas de los objetivos de la empresa. Puesto que el efecto que tiene la comunicación entre el gerente y los colaboradores es irritable siendo un factor de importancia dentro de la empresa y así crear un buen ambiente laboral.

(Fernández V. & Fernández R., 2017) Sostiene que la comunicación es el proceso por el que se transmite una información de un emisor a un receptor para que la investigación, pensamientos, sentimientos y acciones puedan intercambiarse entre las personas. Es una de las necesidades básicas en las relaciones humanas.

En cambio, dentro de la empresa entre los trabajadores y el gerente no ejerce la comunicación interna lo que hace que no sea efectiva y a su vez que no genere confianza y así no produzca una comunicación amplia con el empleador, ocasionando cierto nivel de alejamiento hacia la empresa.

Como manifiesta (Alles, 2017 pág. 81), “La motivación es fundamental para el buen funcionamiento de una organización. Una empresa puede tener la mejor equipamiento y tecnología, pero si sus trabajadores no se sienten motivados y con recursos no serán productivos”.

En la ebanistería BERSADYL, carecen de motivación por parte del gerente, al no obtener ninguna clase de incentivos a los empleados para alcanzar y trabajan arduamente para lograr metas personales y familiares, lo que no genera compromiso en los empleados ni los hace sentir orgullosos de la empresa que representan. Mejorar el rendimiento del grupo de trabajo para obtener mejores resultados los colaboradores realizara las actividades asignadas correctamente con poco empeño, bajo el rendimiento de inconformidad hacia la empresa. Como ejemplo muy fuerte de la motivación específica de un empleado es la búsqueda de conocimiento. Las empresas pueden utilizar este toque personal para mejorar la calidad del trabajo, lo que se traduce en dos cosas muy positivas: aumento de la productividad y ventaja competitiva.

Como también expresa (Martínez, 2016 pág. 34) en su libro de Gestión Estratégica del Clima Laboral sobre la motivación; mencionando que los colaboradores de la empresa ponen énfasis en sus labores cuando existe un margen establecido y equitativo donde se pueden sentir importantes dentro de sus roles como trabajadores obteniendo una buena producción y un alto rendimiento a corto plazo.

La empresa se centra en la satisfacción del cliente y su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos tanto externos como internos de una organización.

En la pág. web (web.xpanz, 2020) publicó que, ISO 9001 aborda el propósito fundamental de la existencia de una organización, centrándose en la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, aumentar la satisfacción del cliente y optimizar el rendimiento general del negocio.

La empresa BERSADYL trata de ejecutar con normas ISO 9001 idóneas para el sistema de gestión de calidad, actualmente cuenta con 12 trabajadores los cuales se distribuyen en el área operativa entre el cortado, moldeado, fabricar piezas, pintura y tapicería; sin embargo, el área administrativa está constituida por el gerente propietario de la empresa, los cuales toman el puesto de administrador, secretaria y atención al cliente, por consiguiente donde se está reflejando los problemas internos que afectan a la empresa en la área operativa.

La ebanistería carece de insumos como herramientas de trabajo para ejercer cada obra asignada o pedidos por clientes, siendo este un factor que provoca descontento del personal por no poder llevar a cabo sus objetivos en sus actividades diarias dado que no cuentan con insumos como gafas de seguridad, vestimenta adecuada, equipos de protección, herramientas básicas (niveles de gota, escuadras, grapadora eléctrica, entre otras), así mismo solo disponen de un sargento el cual se ven obligados de usar palos para sostener la madera y cortar, taladrar o pegar. Por último, la falta de mantenimiento de las maquinarias hace que los pedidos se retrasen y los clientes se sientan insatisfechos puesto que su pedido no está en el día acordado provocando que no continúe adquiriendo más los productos.

(Ramírez, 2018 pag.101) Considera que “si no se cuenta con las herramientas de trabajo necesarias para la optimización de los procesos, los tiempos y la calidad de la producción, la consecuencia de los objetivos puede verse mermada”.

Con respecto a la insatisfacción se puede ver que la empresa no cumple con las normas de calidad ISO 9001, puesto a que las circunstancias reflejadas perjudican el desempeño de los colaboradores. También se evidencio que no cuenta con un espacio donde se gestione de manera correcta la prevención de riesgos laborales o un lugar de primeros auxilios dado que el trabajo el cual se exponen los trabajadores lo requiere, o sea el negocio no prevenido ante un evento de esta magnitud de peligrosidad por el cual se enfrenta cada trabajador.

(Gomez, 2018 pág. 7) Comenta que; “La calidad y la competitividad exigen el control del proceso productivo. Para ello, es preciso conocer los elementos que puedan incidir en el desarrollo del trabajo y en la persona que lo desempeña. Entre los elementos que pueden repercutir negativamente, son vinculados a la salud del trabajador, conocidos como riesgos profesionales o laborales”. Toda las compañías sin importar su tamaño (Micro, Pequeñas, Medianas y grandes), se permita brinda una adecuada conducción de trabajo para que esta fluya de manera extraordinaria en el rendimiento global de la empresa, para a aumentar el nivel de productividad.

La autora surge que en el estudio de este negocio dedicada a la elaboración de productos a base de madera tiene una deficiencia en los procesos de formación y desarrollo del personal que elabora en la misma, tales como ensamblar la estructura de madera, planos, formas, habilidades numéricas, dado que se trabaja con ángulos y medidas y el manejo adecuado de las máquinas, entre otros, en este aspecto, en los días que se demanda de más pedidos, el área del corte de madera no realiza correctamente su trabajo por el cual el proceso siguiente se ve paralizado; esto se puede notar también en la área de pintura y acabado puesto que el personal muestra un total desconocimiento en cuanto a los colores; sobre las mezclas iniciales, molido de pigmentos y el control de finura.

Tal como lo expresa (Alles M. A., 2019 pág. 50) en su libro de formación, capacitación y desarrollo: que con frecuencia se utiliza la palabra instrucción para denominar un sinnúmero de actividades que, por el hecho de realizarlas, generan un aprendizaje significativo de peso en sus labores. Por lo tanto, la deficiencia de capacitación para los colaboradores en el área de producción, siendo esta un riesgo para la eficiencia en los procesos y el producto final, lo que disminuye el cumplimiento apropiado de los modelos de calidad.

En contraste (Orozco F. A., 2017), menciona que “la preparación es la base de la empresa, debe verse como un proceso integrado y esencial durante la operación, desarrollo y desarrollo de los diversos actores involucrados”.

Para concluir la ebanistería BERSADYL, no cuenta con el lugar adecuado para cada proceso, donde tampoco brinda un excelente servicio al cliente al momento de visitar las instalaciones. Además, no cuentan con una bodega (almacenamiento) el cual puedan almacenar los productos terminados y este no se deteriore.

En las microempresas es muy importante saber si los colaboradores están desempeñando adecuadamente sus funciones, pues facilita la toma de decisiones que potencialmente pueden mejorar los resultados del trabajo y así beneficiar la producción.

Para realizar un seguimiento más preciso de los empleados, se necesitan informes de rendimiento, que proporcionarán información, datos indicativos sobre el desempeño de todos dentro de la empresa.

Empleando las palabras de (Clavijo, 2022) “El objetivo principal de la evaluación del desempeño es desarrollar estrategias que mejoren el rendimiento de los empleados, que aumenten la rentabilidad de la empresa y se utilizan para determinar metas anuales

alcanzables con base en el análisis del desarrollo de los empleados en términos de experiencia, productividad, actitud, eficiencia y capacidad.” a su vez valora el potencial de cada uno, anticipando los problemas que puedan existir como también lo es la falta de integración del personal y por último es importante saber analizar la contribución que el colaborador tenga con la empresa y si de verdad le otorga valor con sus actividades.

(Jaime, 2022) Dado que “si el desempeño es suficiente o incluso supera las expectativas, es necesario alentar a los empleados a seguir trabajando de la misma manera o copiar su forma de trabajar”. Así mismo el desempeño es la mejor herramienta dentro de la empresa ya que al detectar errores podremos ejecutar de la mejor manera las situaciones y estableciendo planes de formación para los colaboradores que decidan escalar dentro de la empresa promocionando así su talento interno.

## CONCLUSIONES

El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos y la insatisfecha los tiene negativos. En definitiva, las dificultades citadas en el transcurso de la investigación de este estudio de caso tales como; desconcierto por el salario, desmotivación, escasez de insumos de trabajo, salud y seguridad para los colaboradores, son estas las causantes de la deficiencia de los trabajadores de la ebanistería, generando irregularidades e incumplimientos en las distintas áreas a desempeñar.

Es necesario destacar que dentro de la organización no existe un plan de gestión diseñado para organizar a la empresa bajo estándares de calidad dado que proviene a un descontento y una motivación escasa por lo que es factible una serie de encuestas donde se detallen temas relacionados con la insatisfacción que se dan dentro de la empresa. Por la escasa comunicación por parte del gerente con sus colaboradores optando por volverse un factor negativo en la empresa dado que motiva a un personal con un desempeño decadente originando una inestabilidad en sus labores diarias.

En relación a la satisfacción laboral esta se encuentra vinculada con el grado de conformidad del colaborador respecto a su entorno y condiciones de trabajo, debido a que está directamente relacionado con la buena marcha de la empresa, la calidad de trabajo y los niveles de rentabilidad y producción. Mal condición en sus laborales, es otros de los factores que están afectando directamente a la empresa, la falta de higiene, iluminación y espacio deficiente, creando sensación de malestar en los trabajadores.

La inestabilidad del área de gestión administrativa en cuanto a insumos y equipos necesarios para el desempeño de las actividades en el área operativa entre el cortado, moldeado, fabricar piezas, pintura y tapicería; no poseen las herramientas indispensables

para las actividades tales como; guantes, gafas de protección, traje de seguridad entre otros. De manera que las condiciones de trabajos no son la adecuada y afecta la producción en la empresa y justamente su efectividad laboral.

Para finalizar, se debe implementar la evaluación de desempeño que nos va permitir medir el rendimiento y la conducta profesional a su vez las competencias y la productividad que existe dentro de la empresa, es fundamental que esta herramienta como lo es la evaluación mida todos los parámetros y que dicha información sea de gran ayuda para que la empresa solucione los conflictos que pudo ver presentado, mejorando así su productividad y formación del empleado.

## Bibliografía

- Alles. (2017 pág. 81). *Comportamiento Organizacional: como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias / 2a ed.* Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica 2017.: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. A. (2019 pág. 50). *Formación, Capacitación, Desarrollo: Diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040.* By Ediciones Granicas S.A.
- Arrizabalaga, N. M. (2018. pág. 80). *Gestión de equipos eficaces: Influir y Motivar.* Madrid: Editorial CEP S.L.
- Clavijo, C. (15 de ENERO de 2022). *HubSpot.* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>
- Fernández V. & Fernández R. (2017). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente 2.º edición.* Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Gomez, B. G. (2018 pág. 7). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales.* España: ICG Marge.
- Jaime, H. (15 de ENERO de 2022). *PANDAPÉ.* Obtenido de <https://www.pandape.io/blog/evaluacion-de-desempeno-laboral/>
- León Sánchez, M., & Díaz Paniagua, E. (2019). *Recursos Humanos y Dirección de Equipos en Restauración .* Madrid, España : COPYRIGHT.
- Martínez, M. (2016 pág. 34). *Gestión Estratégica del Clima Laboral.* Madrid: Edición digital (epub): Febrero 2016.
- Orozco, C. H. (2017. pág 92). *Análisis Administrativo Técnicas y Métodos.* San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Orozco, F. A. (2017). *El impacto de la Capacitación.* UNID Editoruial Digital Comité Editorial.
- Palacio, E. B. (2018 pág. 15). *Sistema de Gestión de riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo.* Medellín Colombia: Ediciones de la U, 2018.
- Pérez, J. B. (2019. pág 29). *Cultural Empresarial.* España: Editorial Elearning S.L.
- Pintado B, T., & Sánchez H. (2017). *Nuevas Tendencias en Comunicación Estratégica 4º Edición Actualizada y Ampliada.* Madrid: ESIC Editorial.
- Pópulo , M., Romero, P., & Delgado , G. (2017). *La Exposición Universal de Sevilla 1992: Efectos sobre el Crecimiento Económico Andaluz .* España .
- Ramírez, A. B. (2018 pag.101). *Organización de Efectos Empresariales.* Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA.
- Reina, D. S. (2017). *El Mentor; Guía de mentoring para la gestión y el liderazgo empresarial .* Editorrial Almuzara, S.L., 2017.
- Robbis., S., & Timothy, J. (2009). *Comportamiento Organizacional.* Mexico.

Sanzo, E. (07 de junio de 2021). *Primeum*. Obtenido de ¿Qué es un salario justo?: <https://www.primeum.com/es/blog/que-es-un-salario-justo>

web.xpanz. (2020). Normas ISO 9001: Se trata de un marco normativo que facilita estandarizar todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debería contar. *XPANX es una firma de servicios Profesionales en consultoría organizacional y de capital humano con enfoque colectivo y basada en competencias*;; <https://www.xpanx.com.mx/empresas/norma-iso-90012018-aumenta-tu-utilidad-con-procesos-eficientes/>.

**ANEXO**



## ANEXO N° 1



**Universidad Técnica De Babahoyo**  
**Facultad De Administración, Finanzas E Informática**  
**Escuela De Administración**

**Tema:** Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa BERSADYL del cantón Babahoyo.

**Objetivo:** Conocer los factores que afecta la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la empresa BERSADYL del cantón Babahoyo.

**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BERSADYL DEL CANTÓN BABAHOYO**

1. ¿Cuál de los siguientes factores considera usted que afectan a la satisfacción laboral?
  - Inestabilidad Laboral
  - Inadecuadas condiciones de trabajo
  - Ambiente Laboral tenso
  - Falta de formación y desarrollo personal
  - Poca o ninguna gestión en seguridad y salud
2. ¿Qué tan satisfecho se siente trabajando en la empresa BERSADYL?
  - Extremadamente Satisfecho
  - Muy Satisfecho
  - Moderadamente Satisfecho
  - Poco Satisfecho
  - No Satisfecho
3. ¿Con cuál de las siguientes alternativas califica su puesto de trabajo?
  - Es rutinario
  - Es flexible
  - Implica realizar tareas variadas
  - Ofrece estabilidad Laboral
  - Otro
4. ¿Qué tan satisfecho está usted con los horarios de trabajo y el sueldo?
  - Extremadamente Satisfecho

- Muy Satisfecho
  - Moderadamente Satisfecho
  - Poco Satisfecho
  - No Satisfecho
5. ¿Está usted de acuerdo en que la cantidad de trabajo se da en función de las necesidades del puesto?
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
6. ¿Qué tan importante considera usted el clima laboral para el desempeño de sus actividades?
- Muy importante
  - Importante
  - Moderadamente Importante
  - Poca importancia
  - Nada Importante
7. ¿Está usted de acuerdo en que los problemas personales influyen en su rendimiento laboral
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
8. ¿Está de acuerdo en que la empresa BERSADYL, brinde los materiales y equipo necesarios para realizar sus actividades?
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo



**Universidad Técnica De Babahoyo**  
**Facultad De Administración, Finanzas E Informática**  
**Escuela De Administración**

**Tema:** Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa BERSADYL del cantón Babahoyo.

**Objetivo:** Conocer los factores que afecta la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la empresa BERSADYL del cantón Babahoyo.

**ENTREVISTA PARA EL PROPIETARIO DE LA EMPRESA  
BERSADYL DEL CANTÓN BABAHOYO**

1. ¿Qué perspectiva aplica usted sobre la satisfacción laboral?

---

---

---

2. ¿Cuál es la importancia y el impacto de la satisfacción laboral en el crecimiento de la ebanistería BERSADYL?

---

---

---

3. ¿Qué métodos ejecutaría para perfeccionar la satisfacción laboral de los colaboradores en el negocio?

---

---

---

4. ¿Cómo se refleja el clima laboral dentro de su empresa?

---

---

---

5. ¿Qué habilidades manejan sobre la seguridad y salud laboral?

---

---

---

6. ¿Cuáles son los factores que están generando la insatisfacción laboral?

---

---

---

7. ¿En qué sustento se decreta la cantidad y horarios laboral?

---

---

---

8. ¿Cuáles son los procedimientos para medir los niveles de satisfacción laboral?

---

---

---

9. ¿Qué estrategias implementara para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la ebanistería?

---

---

---

10. ¿Qué puede hacer usted para motivar a su personal?

---

---

---



**Universidad Técnica De Babahoyo**  
**Facultad De Administración, Finanzas E Informática**  
**Escuela De Administración**

**Tema:** Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa BERSADYL del cantón Babahoyo.

**Objetivo:** Conocer los factores que afecta la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la empresa BERSADYL del cantón Babahoyo.

**ANÁLISIS DE RESULTADO DE ENTREVISTAS Y ENCUESTA  
DE LA EMPRESA  
BERSADYL DEL CANTÓN BABAHOYO**

*Tabla 1*

*Resultados de la entrevista aplicada al propietario de la empresa BERSADYL*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	¿Qué perspectiva aplica usted sobre la satisfacción laboral?	Sobre todo, que los colaboradores se sientan complacidos en su lugar de trabajo.
2	¿Cuál es la importancia el impacto de la satisfacción laboral en el crecimiento de la ebanistería BERSADYL?	Definitivamente es importante porque un colaborador alegre, optimista son más productivos.
3	¿Qué métodos ejecutaría para perfeccionar la satisfacción laboral de los colaboradores en su negocio?	Llevar a cabo acciones de sondeo diariamente para analizar los factores que están afectado y mejorar de buena manera.
4	¿Cómo se refleja el clima laboral dentro de la empresa?	Regular, los colaboradores no se llevan muy bien
5	¿Qué habilidades manejan sobre la seguridad y salud laboral?	Se trata de involucrar con la legislación vigente con respeto a seguridad y sud de los colaboradores.
6	¿Cuáles son los factores que están generando la insatisfacción laboral?	La falta de herramientas, capacitación y el espacio reducido el

		cual se presentan retrasos en los pedidos.
7	¿En qué sustento se decreta la cantidad y horarios laboral?	Dependiendo de los pedidos por los clientes.
8	¿Cuáles son los procedimientos para medir los niveles de satisfacción laboral?	No disponemos de ninguna forma para la medición de la satisfacción laboral.
9	¿Realiza usted una evaluación de desempeño a sus colaboradores constantemente?	La falta de gestión administrativa impide una evaluación constante.
10	¿Qué puede hacer usted para motivar a su personal?	Priorizar sus necesidades mediante una mejor relación interpersonal.

**Fuente:** Entrevista al propietario de la ebanistería BERSADYL.

**Elaborado por:** Beltrán Aguilar Karen Kassandra

**Tabla 2**

*Clima laboral*

Opciones	Frecuencia	%
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Neutral	2	17%
Insatisfecho	4	33%
Muy Insatisfecho	6	50%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la ebanistería BERSADYL.

**Elaborado por:** Beltrán Aguilar Karen Kassandra

Al contemplar los resultados de los encuestados (colaboradores de las diferentes áreas operativas), el 50% de los colaboradores manifestaron que se sienten muy insatisfecho con el clima laboral en su área de trabajo, mientras que el 33% se mantienen insatisfecho, por

lo cual este factor repercute en la satisfacción laboral de los colaboradores, generando cambios negativos el cual afecta desfavorablemente dentro de la organización sin cumplir de manera efectiva los objetivos de la empresa.

**Tabla 3**

*Satisfacción con horarios de trabajo, sueldo, seguridad y salud*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Neutral	0	0%
Insatisfecho	2	17%
Muy Insatisfecho	10	83%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la ebanistería BERSADYL.

**Elaborado por:** Beltrán Aguilar Karen Kassandra

Por causa de la insatisfacción con horarios de trabajo, sueldo, seguridad y salud de los colaboradores que perciben de parte de la esta empresa dedicada a la elaboración de productos a base de madera, el 83% de los encuestados se sienten muy insatisfecho por lo antes mencionado, por otro lado, insatisfecho el 17% de colaboradores, la mayoría de los encuestados se quejan porque su sueldo no está a la altura de lo que ellos aportan, inestabilidad en los horarios cambiantes constantemente sin planificación y por ultimo existe un inadecuado estilo de gestionar los aspectos antes mencionados de manera que como resultado nace la inconformidad por parte de los trabajadores ya que no gozan plenamente del derecho a la salud e integridad.

**Tabla 4**

*Recursos de materiales y equipo para sus actividades*

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	7	58%
De acuerdo	3	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	17%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la ebanistería BERSADYL.

**Elaborado por:** Beltrán Aguilar Karen Kassandra

Como se muestra los resultados en la tabla, se puede decir que los colaboradores de la ebanistería no les brindan a sus trabajadores las herramientas necesarias y de protección para las respectivas actividades en las distintas áreas o departamentos, se puede contemplar en los resultados que el 58% de los encuestados están totalmente de acuerdo que les brindan los materiales y equipo para sus actividades y así mismo el 25% de acuerdo con lo mencionado. Es visible que no existe una disposición de las herramientas para ejercer las actividades correspondientes, siendo este uno de los problemas que implica en el tema de la satisfacción laboral.

Babahoyo, 11 de marzo del 2023

ING. PATRICIO GALO VELOZ LEON  
GERENTE GENERAL

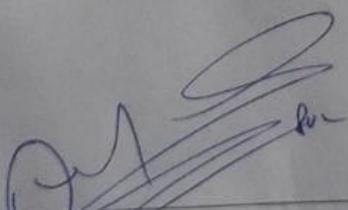
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **KAREN KASSANDRA BELTRAN AGUILAR**, con cédula de identidad **1207157650**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de **ING. COMERCIAL**, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo **DICIEMBRE - MAYO**, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



---

ING. PATRICIO GALO VELOZ LEON  
1206281592

Babahoyo, 11 de marzo del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

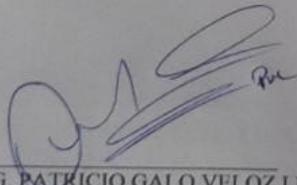
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos EBANISTERIA BERSADYL de la ciudad de BABAHOYO

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **KAREN KASSANDRA BELTRAN AGUILAR** de la carrera de Ing. comercial de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BERSADYL DEL CANTÓN BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



ING. PATRICIO GALO VELOZ LEON  
1206281592  
creativossolucionesgraficas@gmail.com