



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A  
DISTANCIA**

## **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **TÍTULO**

**“ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS  
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA  
MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA”**

Tesis previa a la obtención del Título  
de Ingeniera Comercial.

**AUTORA:**

MAYRA ALEJANDRA CAMACHO JIMENEZ

**DIRECTOR DE TESIS:**

ING. CARLOS RODRIGUEZ ARMIJOS MG. SC.

**LOJA- ECUADOR**

**2017**

## CERTIFICACIÓN


ING. COM. CARLOS RODRÍGUEZ ARMIJOS MG. SC.

**DIRECTOR DE TESIS**

**CERTIFICA:**

Que luego de haber revisado de manera prolija la investigación de Tesis Titulada **“ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA”**, previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial, presentada por la Señora Mayra Alejandra Camacho Jiménez, y una vez que ha cumplido con las normas de graduación que exige la Universidad Nacional de Loja; autorizo su presentación para fines legales pertinentes.

Loja, Julio del 2017.



Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg. Sc.  
**DIRECTOR DE TESIS**

**AUTORÍA**

Yo, Mayra Alejandra Camacho Jiménez, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi trabajo.

**Autora:** Mayra Alejandra Camacho Jiménez

**Firma:** 

**Cédula:** 1103699896

**Fecha:** Loja, Julio de 2017

Dirección: Calle República Clara Delfy Sagrada Paredes Corona  
Correo electrónico: [mskandrea@unl.edu.ec](mailto:mskandrea@unl.edu.ec)  
Teléfono: 098317242

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, Mayra Alejandra Camacho Jiménez, declaro ser autora de la Tesis titulada: **“ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA”** Como requisito para optar al Grado de: INGENIERA COMERCIAL: autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 18 días del mes de julio del dos mil diecisiete, firma la autora.

Firma: 

**Autor:** Mayra Alejandra Camacho Jiménez

**Cedula:** 1103699896

**Dirección:** Loja, Segundo Cueva Celi y Segundo Puertas Moreno

**Correo electrónico:** alejandracamachojimenez@hotmail.com

**Teléfono:** 0998312242

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**DIRECTOR DE TESIS:** Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg. Sc.

**TRIBUNAL DE GRADO**

Ing. Galo Salcedo López Mg. (PRESIDENTE)

Dra. Ruth Ortega Rojas Mg. (VOCAL)

Ing. Víctor Anguisaca Guerrero Mg. (VOCAL)

## **DEDICATORIA**

La culminación del presente trabajo me llena de gran satisfacción ya que es una meta más cumplida a mi vida en el área profesional, es por ello que vale la pena otorgar el mérito y dedicatoria a mi Dios amado quien me ha llenado de fortaleza, sabiduría e inteligencia de lo alto para poder seguir adelante aún en medio de los obstáculos presentados.

Como también a mi madre Fanny Jiménez quien ha sido esa catapulta hacia el poder seguir año tras año una victoria académica hasta llegar a esta culminación de la presente carrera, pues con sus consejos y palabras de aliento me fijaban a buscar mis metas y sobre todo a cumplirlas.

A quien debo también este anhelado logro es a mi familia, pues mi esposo Danny Calle y mis amados hijos Andrés Sebastián y Daniel Alejandro Calle Camacho, formaron pieza fundamental y motor a seguir en cada avance que obtenía, en la culminación de cada ciclo académico, pues su apoyo físico, emocional y familiar fue de gran estímulo para mí; para no detenerme y así poder proseguir a paso firme una graduación, el mismo que hoy lo estoy adquiriendo.

**EL AUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Me permito extender mis más sinceros agradecimientos primeramente a la Universidad Nacional de Loja por haberme abierto las puertas de tan prestigiosa institución educativa, como así también a cada uno de los docentes que año tras año supieron ser esa guía idónea para llevarme a tener aquellos conocimientos que son y serán de gran utilidad en el desarrollo profesional de mi vida.

Adicional a ello vale la pena extender un fraterno agradecimiento al Ing. Carlos Rodríguez docente de la UED de la Universidad de Loja, el cual me ayudado con su guía en el desarrollo de esta tesis, y así también ha ofrecido con toda sinceridad sus conocimientos y vivencias para las cuales han servido como gran soporte para proceder hacia la culminación de la misma.

Mil gracias a si también al Ing. Edison Macas Gerente Propietario de la “Empresa Master PC”, el cual me brindó la oportunidad de realizar un estudio y análisis de su empresa para así desarrollar el presente trabajo, intentando así colaborar en el continuo y exitoso avance de la misma

**El Autor**

a. TÍTULO:

**“ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA  
EMPRESA MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA”**

## **b. RESUMEN**

El trabajo investigativo de Tesis “ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS INDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA”, permitirá conocer con exactitud y consistencia el o los problemas que se puedan encontrar dentro del ambiente laboral en cuanto a la satisfacción que tengan los empleados o colaboradores al pertenecer y laborar en esta organización.

Para lo cual el objetivo planteado fue el de analizar y determinar los índices de Satisfacción Laboral del Talento Humano de la Empresa Master PC, en la ciudad de Loja, así como también se hizo uso de las diferentes estrategias metodológicas que facilitan la recopilación de la información como es el Método Histórico, Analítico, Descriptivo, Deductivo y Estadístico; la observación directa y encuestas realizadas al personal de Master PC, y a sus directivos. Y una vez recopilada estos datos poder tabularla mediante el método de la semaforización, y finalmente poder aportar con recomendaciones viales y ejecutables a corto o mediano plazo.

De igual manera el proceso investigativo se efectuó con la participación activa de los propietarios y empleados de la Empresa Master PC, cuyo inicio se origina en el año 2004 con una inversión inicial de \$40.000, y en la actualidad cuenta con un capital de \$72.856; cabe recalcar que su actividad principal se basa en la venta y comercialización de tecnología, sistemas informáticos, servicio técnico, servicio de software, y ensamblaje de computadoras.



Concluida una vez la tesis del análisis de los índices de satisfacción laboral podemos conocer la importancia de haber encontrado soluciones concretas y rápidas a las falencias de un buen clima laboral, y lo cual ayudará a sus directivos a tomar un plan de acción que coadyuve a mejorar y a su vez se pueda potenciar y fortalecer de mejor manera el rendimiento, compromiso y fidelización de su personal, así como también ayude a mejorar la producción y comercialización de los bienes y servicios ofrecidos a través de la empresa en mención.

## **ABSTRACT**

The investigative work of Thesis "ANALYSIS AND DETERMINATION OF THE INDICES OF WORK SATISFACTION OF THE HUMAN TALENT OF THE COMPANY MASTER PC OF THE CITY OF THE SHOP", will allow to know with accuracy and consistency the one or the problems that can be found within the work environment as To the satisfaction of employees or collaborators when they belong and work in this organization.

For this purpose, the objective was to analyze and determine the Human Work Satisfaction Indexes of the Master PC Company in the city of Loja, as well as making use of the different methodological strategies that facilitate the compilation of information As is the Historical, Analytical, Descriptive, Deductive and Statistical Method; Direct observation and surveys of Master PC staff and their managers. And once this data has been collected, it can be tabulated by the method of semaphorization, and finally is able to contribute with road and executable recommendations in the short or medium term.

In the same way the investigative process was carried out with the active participation of the owners and employees of the Master PC Company, which began in 2004 with an initial investment of \$ 40,000 and currently has a capital of \$ 72,856; It should be emphasized that its main activity is based on the sale and commercialization of technology, computer systems, technical service, software service, and computer assembly.

Concluded once the thesis of the analysis of the indices of job satisfaction we can know the importance of having found concrete and fast solutions to the

shortcomings of a good working environment, and which will help its managers to take an action plan that contributes to improve And at the same time, the performance, commitment and loyalty of its personnel can be improved and strengthened, as well as helping to improve the production and commercialization of the goods and services offered through the mentioned company.

### **c. INTRODUCCIÓN**

La Empresa Master PC fue creada en el año 2004, a dirección de su gerente y propietario el Ing. Edison Macas, en la actualidad cuenta con un total de 40 empleados, cuya actividad principal se basa en la venta y comercialización de tecnología , electrodomésticos, celulares, sistemas informáticos, internet, partes piezas y ensamblaje de computadoras, su casa matriz se encuentra ubicada en las Calles Azuay entre Olmedo y Bernardo Valdivieso; y sus sucursales son: Sucursal 1) en la Av. Manuel Agustín Aguirre y Colón; Sucursal 2) Av. Gran Colombia y Ancón, en el Cantón Loja, Provincia de Loja.

La empresa que antecede ha ido a lo largo de su carrera empresarial posesionándose en el mercado lojano a paso firme, caracterizándose con excelencia en sus productos y servicios.

Es por ello que la ejecución de la presente tesis se ve originada en la problemática que se ha desarrollado dentro de la empresa, la cual se sintetiza de la siguiente manera: “Carencia en la medición y determinación del nivel de satisfacción laboral del Talento Humano en la Empresa Master PC, la cual no ha adoptado planes de acción, en mejoras del clima laboral.

Y he ahí la importancia de potenciar en un 100% el rendimiento de su personal efectuando un análisis y estudio profundo de la presente investigación, tanto para la empresa como para la colectividad en general, ya que la medición de los índices de satisfacción laboral del Talento Humano de la Empresa Master PC en la ciudad de Loja, logrará identificar y reducir los factores que están incidiendo de forma negativa para el desarrollo y desenvolvimiento laboral de

cada uno de sus colaboradores, y así emitir una propuesta con planes de acción encaminados a minimizar tales factores, potenciando el trabajo de cada uno de sus empleados.

Los objetivos específicos están sujetos y encaminados a dar directrices para la elaboración del presente trabajo de tesis, los mismos que se detallan a continuación:

Efectuar un diagnóstico situacional dentro de la Empresa Master PC de la Provincia de Loja. Determinar los factores motivacionales del Talento Humano de la empresa. Definir el grado de motivación que mantiene el Talento Humano de la empresa. Identificar los índices de satisfacción laboral en la empresa de Master Pc. Realizar un análisis e interpretación de la información obtenida para la medición de los índices de satisfacción laboral dentro de la empresa. Proponer un plan que permita mejorar los índices de satisfacción laboral de la Empresa Master Pc.

En su estructura formal de la investigación se presenta cada uno de sus literales en forma desagregada: Literal a) Título: Análisis y determinación de los índices de satisfacción laboral del Talento Humano de la Empresa MASTER PC de la Ciudad de Loja; Literal b) Resumen: contiene el resumen de todo el trabajo investigativo, en dicho resumen se hace constar el objetivo general, procedimientos, métodos y técnicas y datos relevantes de la empresa; Literal c) Introducción: contiene de manera sintetizada los siguientes elementos: contextualización del problema investigativo determinado en la empresa antes mencionada, como también el desarrollo de los objetivos específicos; y el

resumen de toda la tesis desagregada en literales; Literal d) Revisión de la Literatura: contiene una amplia redacción de contenidos textuales y sus autores, los cuales a su vez sirvieron de base científica para fundamentar la elaboración de la investigación; Literal e) Materiales y Métodos: contiene el detalle y listado de los materiales de escritorio y equipos de oficina utilizados durante el desarrollo de la investigación; además contiene los métodos y técnicas utilizadas en la elaboración de la investigación para la recopilación de toda información; Literal f) Resultados: en el presente literal está redactado el análisis de la situación actual de la empresa; y exposición de los datos recolectados en la investigación de campo realizado a la organización, la entrevista realizada al gerente y las encuestas aplicadas a todo el Talento Humano de la Empresa Master PC de la Ciudad de Loja; Literal g) Discusión: en el presente literal se encontrará el Plan de Acción Propuesto para la empresa como alternativa de solución a sus problemas encontrados hacia al respecto de una satisfacción laboral de todo su Talento Humano; Literal h) Conclusiones: contiene los criterios más relevantes identificados durante todo el desarrollo de la investigación de campo y llevada en acción con la investigación científica; Literal i) Recomendaciones: son presentadas unas sugerencias que propuestas por la autora de la investigación al gerente de la empresa, y las cuales las sugerencias citadas guardan relación con las conclusiones citadas en el literal anterior; Literal j) Bibliografía: contiene un amplio listado de libros y textos de diferentes autores los cuales se enfocan principalmente en la temática relacionada con la satisfacción laboral del talento humano; Literal k) Anexos: está matizado por la presencia de la ficha resumen

del proyecto de tesis, los formatos de la encuesta planteada a los empleados y de la entrevista realizada al gerente de la Empresa Master PC de la ciudad de Loja.

## d. REVISIÓN DE LITERATURA

### MARCO REFERENCIAL

## TECNOLOGÍA

### GRÁFICO N°1



Fuente: <http://concepto.de/tecnología>

Tecnología (la griega τεχνη - " técnica, la artesanía " y λογια - " estudio ") es un término que implica la técnica y el conocimiento científico y la aplicación del conocimiento a través de su transformación en el uso de herramientas, procesos y materiales creados y usados de tal conocimiento. Dependiendo del contexto, la tecnología puede ser:

- Las herramientas y máquinas que ayudan a resolver los problemas.
- Las técnicas, conocimiento, métodos, materiales, herramientas y procesos utilizados para resolver los problemas o al menos facilitar la solución de los mismos.



- Un método o la construcción y el proceso de trabajo (tales como la tecnología de fabricación, la infraestructura de la tecnología o la tecnología espacial).
- La aplicación de los recursos para la resolución de problemas.

El término tecnología también se puede utilizar para describir el nivel de conocimientos científicos, matemáticos y técnicos de una cultura particular. En economía, la tecnología es el estado actual de nuestro conocimiento de cómo a combinar los recursos para producir los productos deseados (y nuestro conocimiento de lo que puede ser producido).

Las características y la forma de utilizarlos para alcanzar un determinado objetivo, hacer algo que puede ser una solución o un problema o minimizar la generación de una oportunidad.

La tecnología es, en general, el encuentro entre la ciencia y la ingeniería. Al ser un término que incluye todo, desde las herramientas y procesos como simples cuchara de madera y fermentación de la uva , de las herramientas y procesos más complejos jamás creados por los seres humanos, como la Estación Espacial Internacional y la desalación del agua de mar . A menudo, los conflictos de tecnología con algunas preocupaciones naturales de nuestra sociedad, como el desempleo, la contaminación y muchos otros temas ecológicos, así como filosóficos y sociológicos, ya que la tecnología puede ser vista como una actividad que forma o cambios en la cultura.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnología>

## **COMPUTADOR**

La computadora (del inglés: computer; y este del latín: computare, 'calcular'), también denominada computador y ordenador (del francés: ordinateur; y éste del latín: ordinator), es una máquina electrónica que recibe y procesa datos, para convertirlos en información conveniente y útil, que posteriormente se envía a las unidades de salida, para que pueda ser analizada y utilizada por humanos. Un ordenador está formado físicamente por numerosos circuitos integrados y muchos componentes de apoyo, extensión y accesorios, que en conjunto pueden ejecutar tareas diversas con suma rapidez y bajo el control de un programa (software).

Dos partes esenciales la constituyen, el hardware (hard = duro) que es su estructura física (circuitos electrónicos, cables, gabinete, teclado, etc.), y el software que es su parte intangible (programas, datos, información, señales digitales para uso interno, etc.).<sup>2</sup>

## **SUMINISTRO**

Cuando se habla de suministro se hace referencia al acto y consecuencia de suministrar (es decir, proveer a alguien de algo que requiere). El término menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> <https://es.wikipedia.org/wiki/Computadora>

<sup>3</sup> <https://es.wikipedia.org/wiki/suministro>

## **SERVICIO TÉCNICO**

El servicio técnico (en inglés service desk o también dependiendo de su implicación, call center (centro de llamadas), contact center (centro de contacto) o help desk) es una capacidad fundamental dentro de la Gestión de Servicios IT (ITSM), según se define en Information Technology Infrastructure Library). Su objetivo es proporcionar un "punto único de contacto" o SPOC (Single Point Of Contact), para satisfacer las necesidades de comunicación entre IT y sus clientes, de forma que ambos cumplan con sus objetivos. Muchas organizaciones han implantado un service desk centralizado para gestionar incidencias, dudas, consultas, peticiones, etc. de usuarios y clientes (usuario se refiere al usuario final de un servicio, mientras que cliente es la entidad que está pagando por el servicio).

El servicio técnico por tanto gestiona incidencias (eventos que causan o pueden causar una pérdida en la calidad de un servicio) y peticiones rutinarias de nuevos servicios, además de ser la interfaz ante los usuarios de otras actividades ITSM como Gestión de Configuración, Gestión de Cambios, Gestión de Continuidad de Servicios IT, etc.

Además debe mantener proactivamente informados a los usuarios de todos los eventos relevantes con el servicio que les pudieran afectar. Difiere de un Call Center o Help Desk en que tiene un alcance mayor y más centrado en el

cliente, ya que se encarga de facilitar la integración de los procesos de negocio en la infraestructura IT.<sup>4</sup>

## **SOPORTE TÉCNICO**

El soporte técnico o asistencia técnica es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro equipo o dispositivo.

El service desk por tanto gestiona incidencias (eventos que causan o pueden causar una pérdida en la calidad de un servicio) y peticiones rutinarias de nuevos servicios, además de ser la interfaz ante los usuarios de otras actividades ITSM como Gestión de Configuración, Gestión de Cambios, Gestión de Continuidad de Servicios IT, etc.

Además debe mantener proactivamente informados a los usuarios de todos los eventos relevantes con el servicio que les pudieran afectar. Difiere de un Call Center o Help Desk en que tiene un alcance mayor y más centrado en el cliente, ya que se encarga de facilitar la integración de los procesos de negocio en la infraestructura IT.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup><https://es.wikipedia.org/wiki/serviciotécnico>

<sup>5</sup> Soporte Técnico Computacional – Francisco León Duarte 2015

## **MANTENIMIENTO COMPUTACIONAL**

Un conjunto de actividades que se requiere realizar periódicamente para mantener la PC en óptimo estado de funcionamiento, y poder detectar a tiempo cualquier indicio de fallas o daños en sus componentes. No debe considerarse dentro de esta actividad la limpieza externa y el uso sistemático de cubiertas protectoras de polvo, insectos y suciedad ambiental, ni tampoco la realización de copias de seguridad (backup), o la aplicación de barreras anti-virus, proxies o cortafuegos (firewalls) que dependen de las condiciones específicas de operación y entorno ambiental.<sup>6</sup>

## **ASESORÍA TÉCNICA COMPUTACIONAL**

Es la opinión y consejo de personas especializadas en informática y computación, de forma responsable. Proporciona la información precisa que coloque a una empresa, organización o personas naturales en la posición de ventaja competitiva correcta en su sector, de acuerdo con sus necesidades técnicas.

Servicios de Computación cuenta con un equipo multidisciplinario de técnicos e ingenieros de las áreas de computación e informática lo que garantiza la entrega de la mejor solución y a la medida de las necesidades computacionales.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> <http://alejomantenimiento.blogspot.com/2008/08/definicion-de-mantenimiento.html>

<sup>7</sup> Soporte Técnico Computacional – Francisco León Duarte 2015

## **SOFTWARE**

Se conoce como software al equipo lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

Los componentes lógicos incluyen, entre muchos otros, las aplicaciones informáticas, tales como el procesador de texto, que permite al usuario realizar todas las tareas concernientes a la edición de textos; el llamado software de sistema, tal como el sistema operativo, que básicamente permite al resto de los programas funcionar adecuadamente, facilitando también la interacción entre los componentes físicos y el resto de las aplicaciones, y proporcionando una interfaz con el usuario.<sup>8</sup>

## **APARATO ELECTRÓNICO**

Un aparato electrónico consiste en una combinación de componentes electrónicos organizados en circuitos, destinados a controlar y aprovechar las señales eléctricas. Los aparatos electrónicos a diferencia de los eléctricos utilizan la electricidad para el almacenamiento, transporte o transformación de información.<sup>9</sup>

---

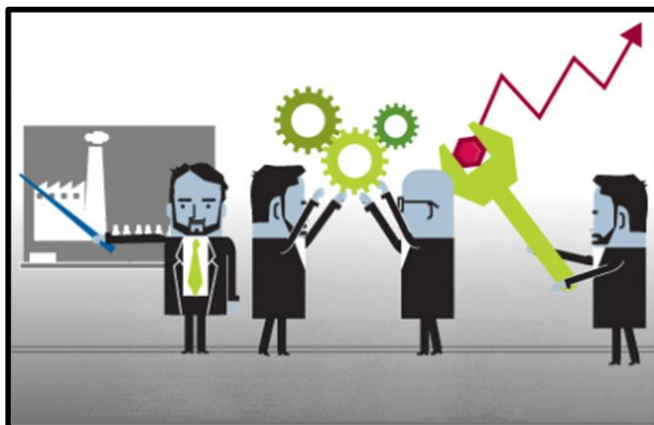
<sup>8</sup> Calidad de Sistemas de Información 3ª Edición Ampliada y Actualizada Piattini, M. García, F. García, I. Pino , F. Ra-Ma. 2015.

<sup>9</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Aparato\\_electr%C3%B3nico](https://es.wikipedia.org/wiki/Aparato_electr%C3%B3nico)

## MARCO CONCEPTUAL

### EMPRESA

GRÁFICO N°2



Fuente: <http://concepto.de/empresa>Leticia ramos

La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

Para iniciar un análisis del sistema empresarial en la sociedad es necesario partir del concepto de la definición del término empresa en función de su palabra, puesto que muchos criterios se han vertido en este entorno.

Es así como Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro *Prácticas de la Gestión Empresarial*, definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros






proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"

## **ESTRUCTURA EMPRESARIAL**

Es una parte fundamental en la etapa de operación de la empresa es, la estructura organizativa con que esta cuenta, ya que una buena organización permite asimilar funciones y responsabilidades a cada uno de los elementos que conforman la misma. La estructura organizativa se representa por medio de los organigramas a los cuales se acompaña con el manual de funciones, en ella se establece los niveles jerárquicos de autoridad.<sup>10</sup>

## **NIVELES JERÁRQUICOS DE AUTORIDAD**

“Están definidos de acuerdo al tipo de empresa y conforme a lo que establece la Ley de Compañías en cuanto a la administración, más los que son propios de toda organización productiva, la empresa tendrá los siguientes niveles”.

-  Nivel Legislativo-Directivo
-  Nivel Ejecutivo
-  Nivel Asesor
-  Nivel de Apoyo
-  Nivel Operativo

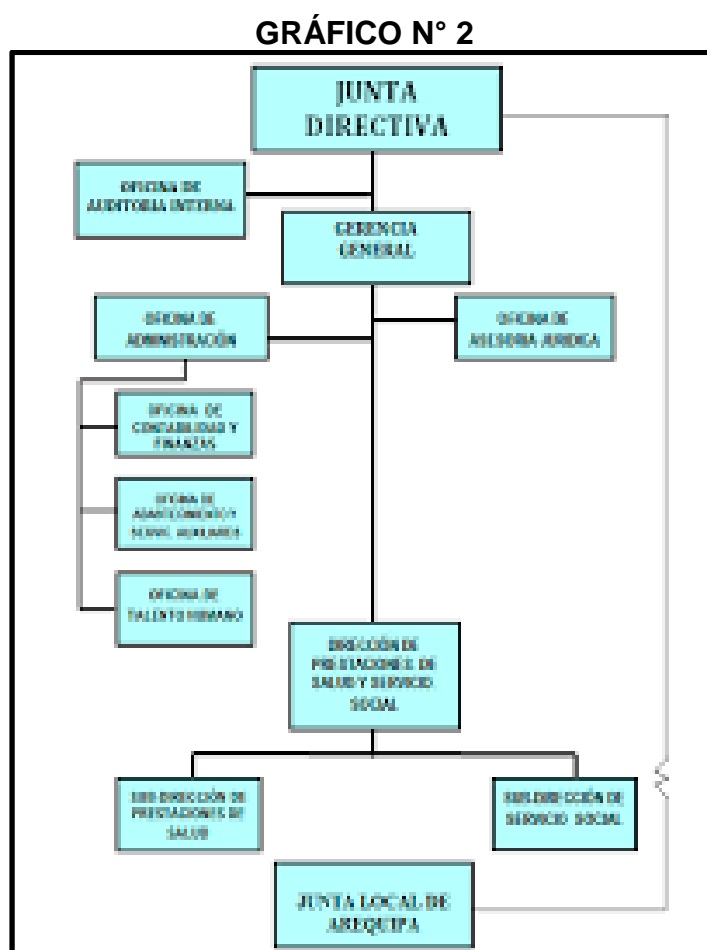
---

<sup>10</sup> <http://concepto.de/empresa>Leticia ramos



## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Es la espina dorsal de una empresa, en donde se señalan los puestos jerárquicos tanto de forma horizontal como vertical, desde los puestos más bajos hasta los que tomas las decisiones.



Fuente: Organigrama estructural. Guía de estudio módulo X UNL Loja – Ecuador (2012-2013).

## SATISFACCIÓN LABORAL

GRÁFICO N° 3



Fuente: [http://concepto.de/empresaLeticia ramos](http://concepto.de/empresaLeticia%20ramos)

Hablar de la satisfacción laboral no es un tema nuevo dentro del mundo empresarial puesto que muchos analistas sostienen que depende mucho de este aspecto para el buen desarrollo de las actividades de una empresa.

El sector laboral es la mano de obra de una empresa y para lo cual el clima tiene que ser propicio entre este grupo y la parte administrativa para dar resultados positivos. Desde esta perspectiva Penélope Jaime santana y Yasmina Araujo Cabrera, en su libro Clima y Cultura Organizacional, advierten que “el comportamiento de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. El individuo está inmerso dentro de un clima determinado por naturaleza particular de la organización”.

La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional que es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de

un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Clima laboral es la forma en que un empleado percibe el ambiente que los rodea. El clima se refiere a las características del lugar de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causas consecuencias en el comportamiento laboral.

El clima puede influir en la motivación, funcionamiento y satisfacción en el trabajo. Este puede crear ciertas expectativas acerca de las consecuencias que tienen las acciones. Los empleados esperan ciertas recompensas, satisfacciones y frustraciones en base a la percepción en el clima laboral.

El clima laboral puede ser favorable, desfavorable o neutral; y los empleados y el dueño quieren un clima favorable porque éste beneficia en muchos aspectos, como por ejemplo; satisfacción en el trabajo, un funcionamiento adecuado, etc.

Existen varios elementos típicos que contribuyen a un clima favorable, estos con:

- Calidad de liderazgo
- Nivel de confianza
- Responsabilidad
- Recompensas justas

- Presiones razonables de trabajo
- Implicación y participación de los empleados

### **MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL**

Varios son los instrumentos que se han desarrollado para medir el clima laboral de las organizaciones. El instrumento usualmente se mide un número de elementos del clima, le asigna resultados numéricos e interpreta los resultados.

Los elementos son los siguientes:

- Estructura
- Responsabilidad
- Recompensa
- Riesgo
- Calor
- Ayuda
- Estándares
- Conflicto
- Identidad

“Este modelo fue utilizado por muchas organizaciones y llegaron a la conclusión que, el clima laboral es afectado por la motivación, las características del mismo y la satisfacción.

### **FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Para que se dé la satisfacción en el puesto existen varios factores importantes que son:

Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental donde los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y capacidad, que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están desempeñando. Los puestos que implican muy poco desafío causan aburrimiento, pero demasiado desafío crea frustración y sentimiento de fracaso. Recompensas equitativas: los empleados desean sistemas de salarios y políticas de ascenso que les parezcan justos, definidos y acordes con sus expectativas. Cuando el pago se visualiza como justo a partir de las demandas del puesto, el nivel de habilidades individuales y los niveles de sueldos en la comunidad, es probable que haya satisfacción. La clave al vincular el pago con la satisfacción no es el monto absoluto que el trabajador recibe; más bien es la percepción de equidad.

Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo: los empleados se preocupan por su ambiente de trabajo, tanto por la comodidad personal como el que se facilite un buen desempeño. Dentro de las condiciones se toma en cuenta los factores físicos que conforman el ambiente de trabajo, la ubicación de la organización con respecto a la vivienda del trabajador, la cultura de la empresa y otros. La tarea del grupo' como "la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado".

"Colegas que apoyen: los trabajadores reciben más de su trabajo que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también llena la necesidad de interacción social. Por tanto, no es de

sorprender que tener compañeros amigables de trabajo y que apoyen conduce a una mayor satisfacción en el puesto. El comportamiento del jefe es un determinante principal de la satisfacción.

Ajuste de personalidad y puesto: afirma que un buen ajuste entre la personalidad de un empleado y su ocupación da por resultado un individuo más satisfecho. La persona con tipo de personalidad congruente con su vocación seleccionada debe encontrar que tiene los talentos y habilidades correctos para satisfacer los requerimientos del puesto; por ello, es más probable que tenga éxito en dichos puestos y que tenga una alta satisfacción en su trabajo. Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño del empleado es:

a) Satisfacción y productividad:

b) Un trabajador feliz es un trabajador productivo. Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos.

c) Satisfacción y ausentismo: Existe una correlación entre la satisfacción laboral y el ausentismo. Es más probable que los empleados insatisfechos falten al trabajo.

d) Satisfacción y rotación:

La satisfacción laboral también se relaciona negativamente con la rotación del personal.

## **MANIFESTACIÓN DE INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS**

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Y puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Es importante que cada organización procure proveer a sus empleados un entorno físico adecuado y con unas condiciones favorables.

Otra de las razones por las que el empleado se siente insatisfecho se basa en la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador un descuido en el desarrollo de su tarea

## **DIMENSIONES DE LA INSATISFACCIÓN**

A continuación se presenta cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán Constructivo /destrutivo y actividad/pasividad, que se definen así:

- ✓ Abandono: Cuando el empleado se siente insatisfecho en su trabajo lo expresa a través de la conducta de abandonar su trabajo y empezar a buscar un nuevo empleado en el que busca sentirse satisfecho y cómodo.
- ✓ Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Esto se basa en el que el empleado busca las diferentes maneras y estrategias para mejorar la situación que se presente en la empresa. Busca la manera de aportar con sus ideas, analizar con los supervisores.

- ✓ Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore”. Incluye buscar las maneras de defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- ✓ Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retraso crónicos, merma de esfuerzos y aumento de errores”

### **RECURSOS PARA ENFRENTAR LA INSATISFACCIÓN**

“Una vez que ha sido determinada la fuente de insatisfacción, puede utilizarse una gran variedad de enfoques para enfrentar el problema: Realizar cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado. Transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles. Tratar de cambiar las expectativas del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando éstos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta.

### **TÉCNICAS PARA ENFRENTAR LA INSATISFACCIÓN**

Hay varias técnicas para enfrentar la insatisfacción de los empleados como son:

- Realizar programas como puntos, ascensos y premios.
- Posibilidad de ascender y desarrollo profesionalista.



- Ambiente de trabajo agradable.
- Horarios laborales flexibles.
- Posibilidad de medias jornadas de trabajo y de empleo compartido.
- Permisos
- Flexibilidad en la forma de trabajar
- Que el empleado conozca la opinión que sus responsables tienen sobre su trabajo.
- Que el empleado perciba la utilidad de su trabajo.
- Que el empleado perciba que la organización y sus responsables directos le agradecen su trabajo.
- Dar trabajo al empleado de acuerdo a la carrera profesional.
- El dueño de la empresa encontrara satisfacción si tiene ganancias, utilidades y si mantiene una buena relación con cada uno de sus empleados.
- Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad.

## **MÉTODOS PARA CAMBIAR EL COMPORTAMIENTO DEL EMPLEADO**

Elegir recompensas estables y de importancia para el individuo. Hacer que la recompensa dependa completamente del comportamiento deseado.

Desarrollar estrategias para que el trabajador se aproxime paulatinamente al  
Informar al personal sobre el comportamiento que se desea reforzar  
comportamiento deseado. Ofrecer recompensas diferentes, según el

desempeño logrado, Informar al empleado aquello que no está haciendo bien, no sancionar un comportamiento frente a otros empleados.<sup>11</sup>

## **RELACIÓN LABORAL**

La relación laboral con el empleado es la variable que diferencia entre unas organizaciones y otras. Es necesario fomentar una relación fluida y especial entre el empleado y su superior directo, ya que de esta relación dependerá la permanencia futura en su lugar de trabajo.

Una buena relación laboral implica no solo crear un ambiente óptimo de trabajo que también es fundamente, sino también se habla de un contrato de trabajo donde se estipulan las cláusulas por las cuales el empleado y empleador convienen entablar una relación de dependencia.

A este respecto Antonio Martín Artiles, en su libro, Manual de Sociología del Trabajo y Relaciones Laborales, habla de que las relaciones laborales están caracterizadas por el intercambio entre el capital y el trabajo en dos dimensiones claramente diferenciadas. “Con el contrato de trabajo el capital compra el derecho de uso de la fuerza laboral para un tiempo determinado este acto de intercambio, sin embargo, deja sin determinación las formas de uso de la fuerza laboral, el proceso productivo en concreto. El contrato laboral no especifica ni el número de tareas y operaciones, ni su calidad, forma e

---

<sup>11</sup> Sherman, C. H. (1998). *Satisfacción laboral*. México

intensidad, sino solo el tipo de tareas, el lugar de trabajo, la jornada y el trabajo”.

Del cumplimiento de los contratos y del buen ambiente de trabajo dependen las relaciones entre gerentes y empleados deben ser buenas ya que con ello habrá un buen clima de trabajo, para ello el gerente debe tomar la iniciativa de motivar a sus empleados, como por ejemplo dar charlas de relaciones humanas, atención al cliente, proyección de una imagen favorable, capacitaciones con el fin de preparar al empleado para ejercer su trabajo y además mantenerle satisfecho para mejorar su rendimiento.

### **IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES LABORALES**

Las relaciones con los empleados son importantes porque la manera en que interactúa con ello fijará el tono para todo el negocio.

La mayoría de las empresas hoy en día tienen relaciones amigables y a la vez profesionales con todos sus empleados. Las empresas deben actuar de forma profesional para que así, los empleados tengan ánimos de ir a trabajar y hacer bien el trabajo, porque ellos disfrutan de estar ahí. Si los gerentes quieren ser el mejor Amigo de sus empleados pasará esforzándose cada día para mantener buenas relaciones, como por ejemplo incentivándolos en cada área de trabajo, reforzándolos su mente, etc.

Para que exista una buena relación entre gerente y empleado debe haber una muy buena comunicación, confianza, respeto, bondad, amabilidad, es decir

contar con todos los valores humanos y culturales que existe, con ello en la organización existirá una muy buena relación y además existirá una gran colaboración entre todos.

### **COMPROMISO CON EL TRABAJO**

Puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

### **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Es grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”.

### **MOTIVACIÓN LABORAL**

Es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

### **SU IMPORTANCIA**

Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, solo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

## **EMPLEADO INSATISFECHO, CLIENTE INSATISFECHO**

Uno de los aspectos más descuidados en las empresas tiene que ver con la atención al cliente, entre lo que respecta el plan estratégico que determina la empresa lo que realmente se maneja en la realidad, en la gran mayoría existe un vacío.

En la actualidad las empresas dan más interés en la administración de cómo debemos dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales, dejando inadvertido el servicio al cliente. Cada día nos preocupamos en crecer pero no tomamos importancia de cómo nuestra competencia está creciendo e incrementando sus carteras de clientes; debido al buen servicio y atención que brinda; para determinar cuáles servicios son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver qué estrategias y técnicas utilizaremos.

Mejorar la atención al cliente es un verdadero reto para toda la empresa que no desee verse desplazada por una competencia más agresiva y por unos cliente que son cada día más conscientes del poder de elección que tienen, más sofisticados en sus necesidades y expectativas y mucho más exigentes de como lo fueron años atrás.

La atención del cliente es una tarea complicada dependiendo de su perfil, pero no imposible, tal como recalca María José escudero Serrano en su obra *Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente*, quien se refiere a que “el

perfil del cliente se determina por una serie de variables que caracterizan al individuo, según estas características se comporta de un determinado modo frente a la demanda de los productos que consume. El perfil del cliente se lo estudia a través de las siguientes variables: personalidad, percepción, actitud, clase social y estilo de vida”.

Mejorar continuamente la atención al cliente es la manera para conseguir la fidelización del cliente; esto no es un punto opcional sino es un imperativo forzoso para las empresas ya sea grandes o pequeñas pues deben hacer algo para agradar a los cliente, si su objetivo se basa en seguir progresando y avanzando en los mercados altamente competitivos de hoy en día”.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Sherman, C. H. (1998). *Satisfacción Laboral*. México.

## e. MATERIALES Y MÉTODOS

En relación a los materiales y equipos de oficina que se han ocupado en el desarrollo de la presente investigación para el desarrollo de la tesis, fueron los que se detallan a continuación:

### MATERIALES

- ✓ Computadora Portátil
- ✓ Impresora Lexmark
- ✓ Dispositivo de flash memori
- ✓ Resmas de papel bond
- ✓ Lápiz
- ✓ Esfero grafico
- ✓ Cuaderno para apuntes
- ✓ Anillados
- ✓ Empastado
- ✓ Borrador

### METODOS

Los métodos utilizados en el desarrollo para poder realizar la recopilación de la información a ser utilizada la elaboración de la presente tesis fueron los siguientes:

#### ✓ **Método Histórico**

El método histórico es la forma de método científico de la historia como ciencia social; que comprende las metodologías, técnicas y las directrices que mediante los historiadores usan fuentes primarias y las otras pruebas históricas

en su investigación y luego escriben la historia, es decir elaboran la historiografía.

Mediante el método histórico se analizó la trayectoria concreta de la teoría, su condicionamiento a los diferentes períodos de la historia.

✓ **Método Analítico:**

El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndole en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

El presente método se utilizó después de haber efectuado el estudio de campo en la empresa Master PC, lo cual permitió realizar un análisis situacional de dicha organización como también poder desarrollar una interpretación personal del análisis.

✓ **Método Descriptivo:**

Al método descriptivo lo constituye encuestas y estudios de casos, así como también recoge opiniones personales, que se amplíen mediante la orientación psicopedagógica y hace inferencia sobre el grupo más amplio de procedencia.

Este método sirvió como soporte en la redacción y descripción de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas y entrevistas, planteadas de forma oportuna a todo el personal de talento humano de la Empresa Master Pc.

✓ **Método Deductivo:**

El método deductivo considera que la conclusión está implícito en las premisas. Por lo tanto supone que las conclusiones siguen necesariamente a las



premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión puede ser verdadera.

En la exposición del informe final de la investigación es donde se realizó el uso del presente método; ya que también se pudo efectuar un el planteamiento de las principales conclusiones y recomendaciones generadas de la realización de la investigación.

#### ✓ **Método Estadístico:**

El método estadístico se caracteriza porque a través de la aplicación de encuestas y entrevistas permite recopilar, procesar, tabular e interpretar datos numéricos.

Este método estadístico se lo utilizo para poder establecer mediante un cuadro cronológico la obtenida como resultado de la elaboración del trabajo de campo.

#### ✚ **TÉCNICAS**

Las principales técnicas de recopilación de información, que se utilizó en el desarrollo y elaboración del presente proyecto de tesis, fueron las siguientes:

#### ✚ **LA OBSERVACIÓN DIRECTA:**

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

La técnica de la observación directa, fue aplicada en las diferentes visitas que se realizó en la Empresa de Master PC.

#### **LA ENTREVISTA:**

La entrevista es una técnica utilizada para obtener datos, la cual consiste en un diálogo entre dos personas, el entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de éste, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La técnica de la entrevista, fue realizada al Gerente de la Empresa Master PC de la ciudad de Loja.

#### **LA ENCUESTA:**

La Encuesta es una técnica a través de la cual se tiene acceso a recabar información en forma escrita, para lo cual, mediante el uso de cuestionarios de preguntas previamente establecidas, las cuales son propuestas por los investigadores, se obtiene información de relativa importancia para el desarrollo de una determinada investigación.

De tal forma la técnica de encuesta, se aplicó en forma minuciosa y exhaustiva a los 40 colaboradores de la Empresa Master PC.

#### **POBLACIÓN Y MUESTRA:**

Durante todo el proceso de recopilación de información, se aplicó la técnica del censo, mediante la entrevista a cada uno de los 40 empleados de la Empresa Master PC.

## f) RESULTADOS

### **EMPRESA MASTER PC**

Gráfico Nro. 4



Fuente: Empresa Master PC (Agencia Gran Colombia)

Master Pc nace de la idea de una familia Lojana emprendedora donde su principal objetivo fue el desarrollar una plaza de trabajo y llevar el sustento económico a su familia en la querida Ciudad de Loja.

Siendo su actividad principal venta y comercialización de tecnología, electrodomésticos, celulares, sistemas informáticos, internet, partes piezas y ensamblaje de computadoras, así como también soporte tecnológico y creación de software para toda clase de negocio o empresas tanto públicas como privadas.

De tal forma la empresa que antecede a servido no solo de soporte económico a su familia sino a varias familias Lojanas, así como también ayudado al desarrollo empresarial de la Provincia de Loja, y de tal forma se ha notado el crecimiento notable en los últimos años, dentro de la cual podemos mencionar la Empresa de venta de Tecnología Master PC creada en el año 2004, y en la actualidad cuenta con un total de 40 empleados, su casa matriz se encuentra ubicada en las Calles Azuay entre Olmedo y Bernardo Valdivieso; y sus sucursales son: Sucursal 1) en la Av. Manuel Agustín Aguirre y Colón; Sucursal 2) Av. Gran Colombia y Ancón.

Cabe recalcar que esta organización se ha ido posesionando en el mercado lojano a pasos firmes con excelencia en tanto en sus productos como en sus servicios, tanto así que a pesar de la recesión que está atravesando nuestro país durante el año 2016, pudo mantenerse aunque si hubo una reducción notable del 48% en sus ventas.

Master PC por ser una empresa con gran trayectoria dentro del mercado local, cuenta ya con una misión, visión, valores, principios empresariales y organigrama estructural los mismos que detallan a continuación:

### **misión**

Satisfacer las necesidades del consumidor con la comercialización de producto y servicios tecnológicos innovadores de calidad acompañados de garantía, respaldo técnico y excelente atención al cliente con personal comprometido con nuestros valores y estándares de calidad.

## **VISIÓN**

Ser una empresa con presencia a nivel nacional reconocida por su liderazgo, innovación y competitividad en la comercialización de soluciones tecnológicas.

## **VALORES CORPORATIVOS**

Por ser una empresa familiar lleva muy arraigada costumbres y tradiciones de unión familiar con valores de:

- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Confianza
- Puntualidad

## **PRINCIPIOS EMPRESARIALES**

- ✓ Satisfacción Laboral
- ✓ Estilo Gerencial
- ✓ Salarios y Beneficios Económicos
- ✓ Materiales e Insumos laborales
- ✓ Comunicación Interna
- ✓ Imagen Empresarial

**LOGO**

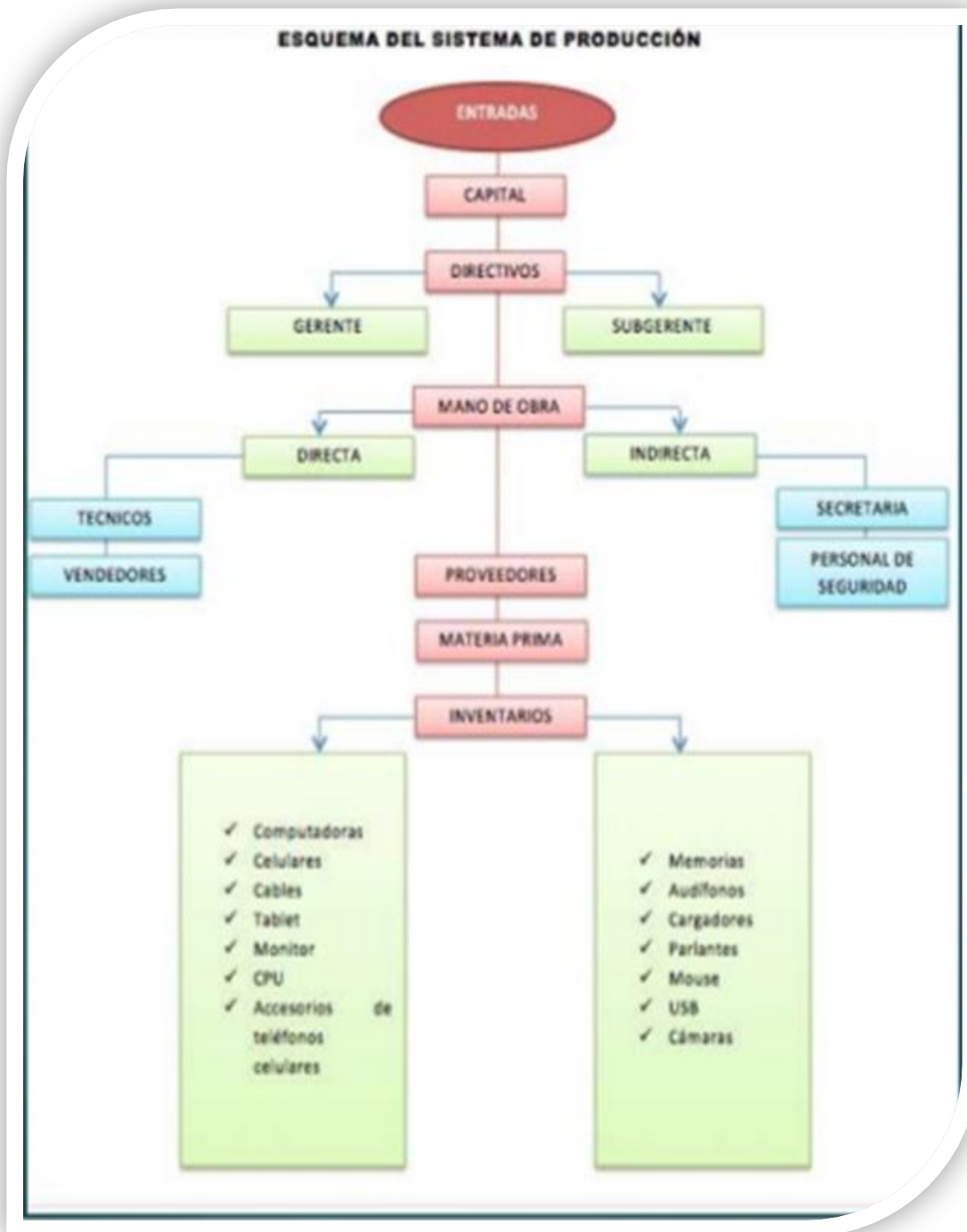
Gráfico Nro. 5



Fuente: Empresa Master PC (Ing. Wilson Piedra)

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE MASTER PC

Gráfico Nro. 6



Fuente: Empresa Master PC

## ANÁLISIS SITUACIONAL DE MASTER PC

Con referencia a la localización de la Empresa Master PC de la Ciudad de Loja se encuentra ubicada en una zona muy comercial dentro de la localidad lo cual le lleva a ser mucho más competitiva ya que las instalaciones son propias del dueño de la empresa lo que reduce el riesgo de perder su clientela.

### MACRO LOCALIZACIÓN

Dentro de la macro localización de la Empresa de Master PC se puede determinar los siguientes datos que se detallan a continuación:

- País: Ecuador
- Provincia: Loja
- Ciudad: Loja

**Mapa de Loja**  
**Gráfico Nro. 7**



[www.googlemap.com](http://www.googlemap.com)

- **MICRO LOCALIZACIÓN**

En referencia al micro localización se puede verificar que la Empresa Master PC de la Ciudad de Loja tiene una ubicación muy privilegiada lo que ayuda en





## **MEDICIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MASTER PC. DE LA CIUDAD DE LOJA.**

La presente tesis, en todo su desarrollo e investigación se ha ido desarrollando con la única finalidad de realizar la medición de los distintos índices de satisfacción laboral para el Talento Humano de la Empresa Master PC de la Ciudad de Loja; proyectado a conseguir un solo objetivo que fue el de conocer el grado de satisfacción que experimentan en la actualidad los colaboradores de dicha empresa, para luego poder proceder a elaborar un plan de acción con propuestas para mejorar aquellas falencias determinadas, las cuales permitirán en un futuro inmediato contar con personal comprometido con la empresa y con un alto nivel de productividad; para lo cual, primeramente se procede a la ejecución del respectivo trabajo de campo, el cual está radicado la aplicación de encuestas a todo el personal que labora en la empresa. Cabe recalcar en el presente trabajo investigativo, se realizó una entrevista al gerente de la empresa y a sus empleados, en las que dichas respuestas otorgadas por su gerente no causan ningún tipo de distorsión o sesgan versus las respuestas emitidas por parte de su personal, ya que en la presente investigación solo busca medir el grado de satisfacción laboral de sus empleados, y para ello es pieza fundamental también es importante conocer el criterio personal de su jefe o gerente de dicha organización.

Para la determinación de los índices de satisfacción laboral de los empleados de Master PC, se aplicó una encuesta de selección múltiple, en la cual la persona encuestada tuvo la opción de escoger su respuesta entre varias alternativas presentadas (tres), en la encuesta en mención constan 6 índices a medir, los cuales son citados a continuación:

## **1.- SATISFACCIÓN LABORAL**

El presente índice sirve para medir que actitud tiene el trabajador frente a su puesto de trabajo, ya que su actitud está basada en las creencias y valores que el colaborador desarrolla de su trabajo-

## **2.- ESTILO GERENCIAL**

El índice del estilo de gerencia que maneja el jefe de una organización, está muy ligado a qué tipo de liderazgo organizacional va a ofrecer a sus trabajadores.

## **3.- SALARIOS Y BENEFICIOS ECONÓMICOS**

Sin duda el índice económico para un empleado es muy importante ya que identifica el nivel de satisfacción que experimenta el talento humano de la empresa así como su fidelización con la institución

## **4.- MATERIALES E INSUMOS LABORALES**

En toda organización requieren de materiales e insumos que ayuden a ser mucho más eficiente su desempeño, y es por ello que es primordial ofrecer todos los recursos a sus empleados ya que pueden producir mucho más, lo cual beneficia al empleador como al trabajador.

## **5.- COMUNICACIÓN INTERNA**

Este índice analiza el ambiente laboral al interior de la empresa, entre compañeros, medios mandos y altos medios los cuales involucran diversas condiciones, tanto físicas, sociales, culturales, económicas, y aún emocionales.

## **6.- IMAGEN EMPRESARIAL**

La imagen empresarial habla mucho de qué tipo de organización es y ayuda a identificar el nivel de aceptación de la empresa frente a sus empleados y clientes; midiendo el grado de aceptación de las personas respecto a la imagen que proyecta la empresa hacia la sociedad en general.

## **ENCUESTA REALIZADA AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MASTER PC. DE LA CIUDAD DE LOJA.**

### **✚ SATISFACCION LABORAL**

#### **Pregunta No. 1**

**Usted siente satisfacción de pertenecer laboralmente a la Empresa Master PC?**

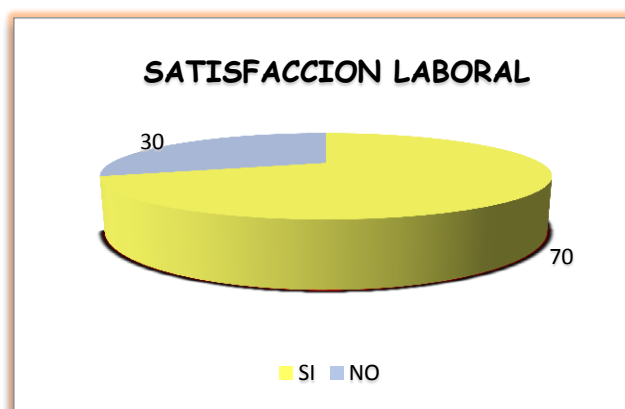
**Cuadro No. 9**

<b>SATISFACCION LABORAL</b>			
<b>No.</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	SI	12	30
<b>2</b>	NO	28	70
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**GRAFICA No. 9**



#### **Análisis e Interpretación:**

La inconformidad que tiene el Talento Humano de la empresa Master Pc en laborar es muy clara ya que se puede verificar que el 70% de los empleados no tienen la satisfacción plena de pertenecer a dicha empresa, mientras que el 30 % de empleados en cambio tienen satisfacción de laborar y pertenecer a Master Pc.

## Pregunta No. 2

Usted considera que el puesto en el que se desempeña en la empresa está acorde a la profesión que tiene?

**Cuadro No. 10**  
**EXPECTATIVAS LABORALES**

No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	40	100%
2	NO	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc  
**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.10**



### **Análisis e Interpretación:**

El alto grado de satisfacción laboral que se evidencia entre todos los empleados de la empresa, el mismo que se pone al manifiesto al momento de dar contestación a la presente pregunta, ya que el 100% de los encuestados supieron mostrar su plena satisfacción en que la colocación de los puestos de acuerdo a la profesión que tienen.

### Pregunta No. 3

Si tuviera una oferta laboral y con la misma remuneración, dejaría de trabajar en Master PC?

Cuadro No. 11

SATISFACCION CON REMUNERACION ECONOMICA			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	16	40%
2	NO	24	60%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

Grafica No.11



#### Análisis e Interpretación:

Se puede evidenciar según la pregunta planteada que aunque no fue la mayoría de los empleados de la empresa no se sienten fidelizados o comprometidos con su trabajo por lo que el 40% de sus empleados no dudarían en cambiarse de trabajo aún por recibir el mismo sueldo, mientras que el 60% de ellos no cambiarían su empresa.

## ESTILO GERENCIAL

### Pregunta No. 4

Está usted conforme con el liderazgo que tiene el gerente de Master Pc?

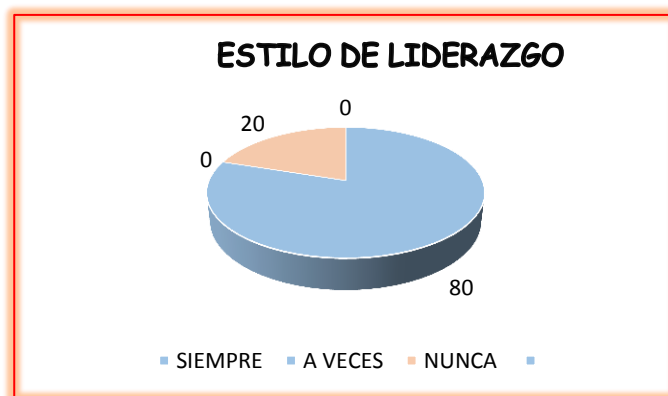
Cuadro No. 12

ESTILO DE LIDERAZGO			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	32	80
2	A veces	0	0
3	Nunca	8	20
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

Elaboración: La Autora

Grafica No.12



### Análisis e Interpretación:

En referencia al estilo de gerencia que lleva el líder de Master Pc, que en este caso es el Gerente General, se puede constatar que la mayor parte de sus colaboradores se encuentran descontentos con su manejo pues el descontento es manifestado a través del 80% de sus empleados y tan solo el 20% están conforme con su manejo gerencial.



### Pregunta No. 5

Considera que su jefe(a) inmediato se preocupa por ayudar en el desenvolvimiento de sus actividades?

Cuadro No. 13

APOYO Y GESTION DE ALTOS MANDOS			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	35	87,5
2	A veces	5	12,5
3	Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

Grafica No.13



#### Análisis e Interpretación:

Los empleados consideran ante el planteamiento de la pregunta de que si reciben apoyo por su jefe inmediato, respondiendo el 87,5% siempre obtienes el apoyo necesario por su jefe para tener mejor desenvolvimiento laboral, mientras el 12,5% creen que sus jefes inmediatos no les ofrecen la ayuda adecuada para poder desenvolverse mejor en sus actividades cotidianas.

### Pregunta No. 6

Usted considera que su buen desempeño es reconocido por la gerencia de Master Pc?

Cuadro No. 14

APOYO Y RECONOCIMIENTO			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	5	12,5
2	A veces	30	75
3	Nunca	5	12,5
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

Grafica No.14



### Análisis e Interpretación:

El 75% de los empleados de la empresa, ante el planteamiento de la presente pregunta, manifestaron que sus logros laborales son reconocidos a veces por la gerencia; el 12,5% comentan que si reciben los reconocimientos; y el otro 12,5% consideran que nunca han recibido agradecimiento ni reconocimiento de sus jefes.

### Pregunta No. 7

Refleja la empresa eficiencia y responsabilidad en el cumplimiento de todos sus bienes y servicios ofertados a sus clientes?

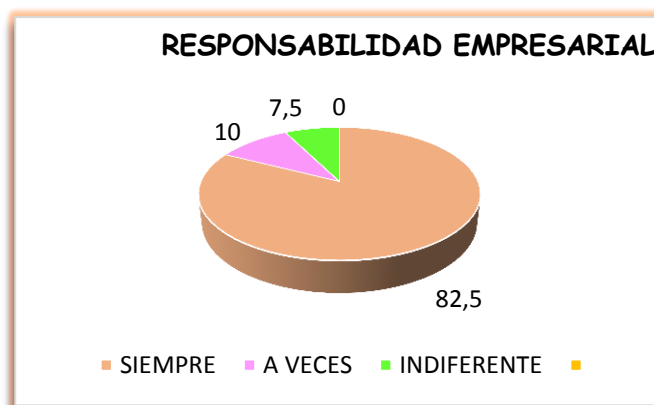
**Cuadro No. 15**

RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	33	82,5
2	A veces	4	10
3	Nunca	3	7,5
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.15**



### Análisis e Interpretación:

El 82,5% de las personas encuestadas coinciden en responder que la empresa si refleja eficiencia y responsabilidad en el cumplimiento de todas sus actividades, por tal motivo están de acuerdo con esta situación; el 7,5% respondieron que la empresa lamentablemente no refleja eficiencia ni responsabilidad en sus actividades, lo que denota desacuerdo por tal actitud empresarial; y el 10% restante no tiene una respuesta concreta al respecto o denota cierta indiferencia al momento de emitir la misma.

**Pregunta No. 8**

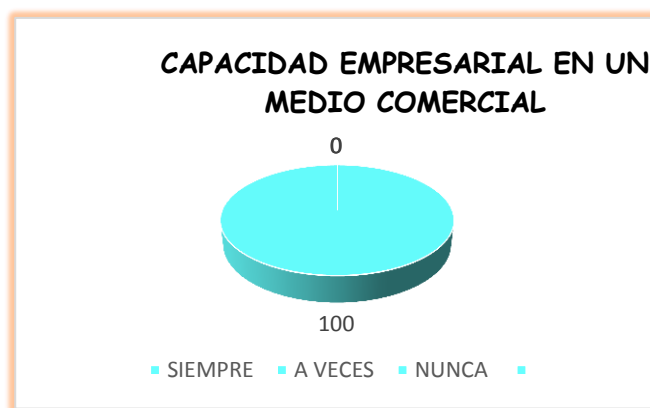
**Considera que Master Pc se encuentra en la capacidad de desenvolverse en un mercado cada vez más exigente?**

**Cuadro No. 16**

<b>CAPACIDAD EMPRESARIAL EN UN MEDIO COMERCIAL</b>			
<b>No.</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	Siempre	40	100%
<b>2</b>	A veces	0	0
<b>3</b>	Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.16****Análisis e Interpretación:**

El 100% del personal concuerdan en que Master Pc está en la capacidad de enfrentarse en un mercado competitivo y exigente y brindando a la ciudadanía el servicio adecuado a las necesidades de las mismas.

### Pregunta No. 9

Usted considera que en Master PC, los dueños o accionistas de la empresa se preocupan por el bienestar de sus empleados como clientes?

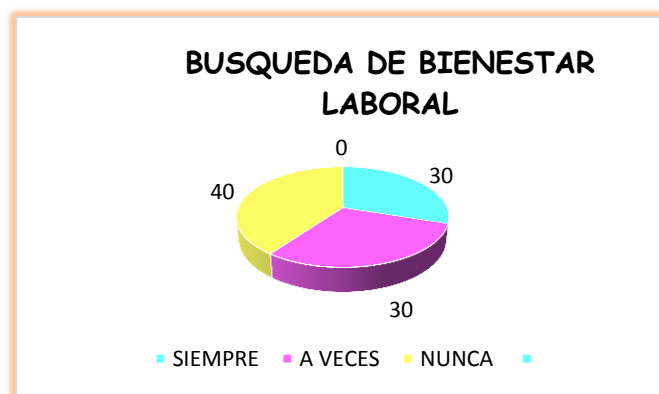
Cuadro No. 17

BUSQUEDA DE BIENESTAR LABORAL			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	12	30%
2	A veces	12	30
3	Nunca	16	40
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

Grafica No.17



### Análisis e Interpretación:

En relación a la pregunta planteada se puede revisar que existe gran contravención en sus empleados ya que el 60% del total de sus empleados consideran que los dueños buscan su bienestar de ellos siempre marcando el 30% y a veces el 30% restante, mientras que el 40% de ellos creen que nunca velan por su beneficio laboral sus jefes.

## ✚ SALARIOS Y BENEFICIOS ECONOMICOS

### Pregunta No. 10

Usted considera que el sueldo que recibe está de acuerdo a la cantidad y calidad de trabajo que realiza?

Cuadro No. 18

COMPENSACIÓN SALARIAL			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	7	17,5%
2	NO	33	82,5%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

Grafica No.18



### Análisis e Interpretación:

El 82.5% de las personas encuestadas coinciden en opinar que el sistema utilizado para realizar el pago del salario no está de acuerdo con la cantidad y cantidad de trabajo que realizan, y tan solo el 17,7% confían plenamente en que su trabajo está bien remunerado con el salario que perciben.

### Pregunta No. 11

Usted considera que la remuneración por viáticos está de acuerdo a los gastos realizados en el viaje?

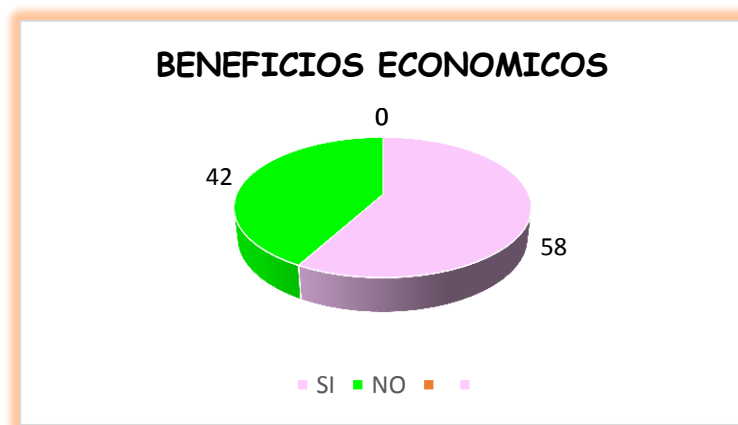
Cuadro No. 19

BENEFICIOS ECONOMICOS			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	23	58%
2	NO	17	42%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

Grafica No.19



### Análisis e Interpretación:

Los empleados de la empresa comentan que parte de sus funciones es realizar viajes fuera del Cantón Loja, para lo cual coinciden el 58% de los colaboradores que el valor otorgado para sustentar sus gastos si son suficientes para solventar sus gastos personales, mientras que el 42% de los empleados aseguran que con los viáticos no avanza a costear sus gastos totales de su movilización, comida y hospedaje.

## ✚ MATERIALES E INSUMOS LABORALES

### Pregunta No. 12

Las herramientas para desarrollar los procesos productivos y/o administrativos de que tipo los considera usted?

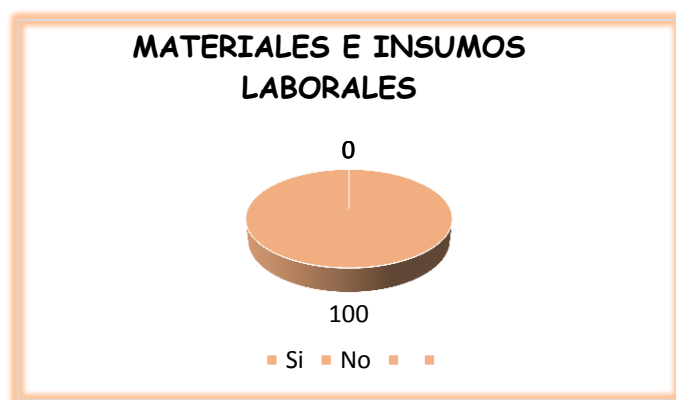
Cuadro No. 20

MATERIALES E INSUMOS LABORALES			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Buenos	40	100%
2	Malos	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

Grafica No.20



### Análisis e Interpretación:

Cada uno de los empleados de la empresa Master concuerda en forma unánime que herramientas otorgado por los dueños de la empresa, para realizar los procesos productivos y administrativas son de calidad siendo un total de 100% de empleados satisfechos con esta pregunta.



### Pregunta No. 13

Cómo considera usted la seguridad en el área de su trabajo?

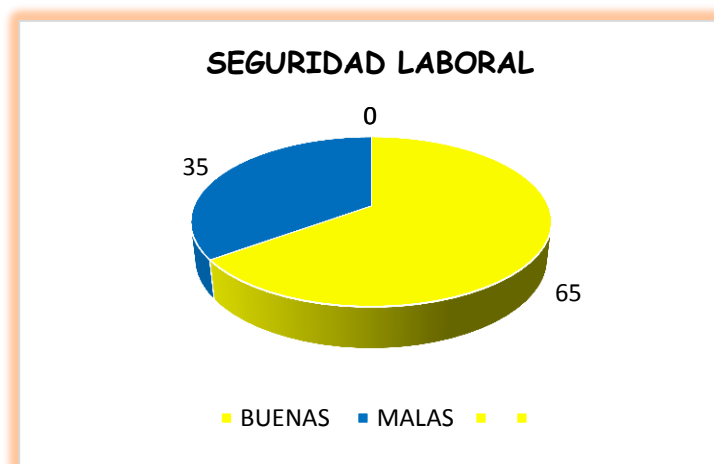
**Cuadro No.21**  
**SEGURIDAD LABORAL**

No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Buenas	26	65%
2	Malas	14	35%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.21**



#### **Análisis e Interpretación:**

Los colaboradores comentan que las áreas que forman parte de la empresa están seguras en su totalidad el 65% de los 40 empleados que hay total en Master Pc, mientras que están en desacuerdo el 35% restante en el cual indican que no sienten seguridad en algunas áreas de la empresa.

### Pregunta No. 14

Usted cómo califica los equipos y materiales de oficina otorgados por la empresa para sus actividades diarias?

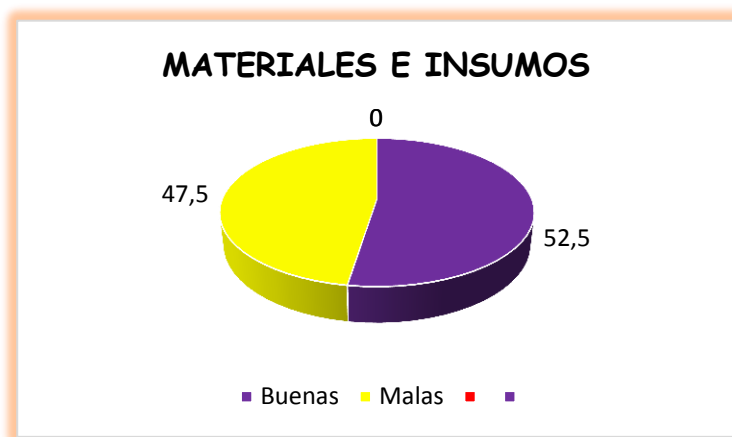
**Cuadro No. 22**  
**MATERIALES E INSUMOS**

No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Buenas	21	52,5%
2	Malas	19	47,5%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.22**



### **Análisis e Interpretación:**

El 52,5% de los empleados concuerdan que los directivos de la empresa les otorgan equipos y materiales de oficina en buena calidad para sus actividades diarias; el 47,5 afirman que los materiales son de calidad mala.

## COMUNICACIÓN INTERNA Y AMBIENTE DE TRABAJO

### Pregunta No. 15

La comunicación que tiene usted con los directivos es también para exponer sus inquietudes y desacuerdos laborales?

Cuadro No. 23

TIPO DE COMUNICACIÓN			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	10	25%
2	A veces	25	62,5%
3	Nunca	5	12,5%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

Elaboración: La Autora

Grafica No.23



### Análisis e Interpretación:

El 62,5% de los encuestados comentan que ellos no pueden mantener una comunicación abierta con sus directivos para poder exponer sus inquietudes y desacuerdos laborales, mientras que el 25% alegan que si mantienen una confianza para exponer su pensamiento frente a los directivos y el 12,5% comentan que ellos tienen una comunicación regular con sus mandos altos.

### Pregunta No. 16

La comunicación interna con sus demás compañeros de trabajo, lo realiza con qué frecuencia lo realiza?

**Cuadro No. 24**

<b>AMBIENTE LABORAL</b>			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	26	65%
2	A veces	14	35%
3	Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.24**



#### **Análisis e Interpretación:**

La mayoría de los encuestados concuerdan que el 65% de las horas laborales mantienen una buena relación entre compañeros, mientras que tan solo el 35% de ellos alegan a veces comunicarse con sus compañeros debido a las actividades de cada uno de ellos.

### Pregunta No. 17

Con que frecuencia se presenta inconveniente entre compañeros?

**Cuadro No. 25**

DIFERENCIAS ENTRE COMPAÑEROS			
No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	4	10%
2	A veces	0	0
3	Nunca	36	90%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.25**



#### **Análisis e Interpretación:**

El 90% de los empleados aseveran nunca mantener inconveniente entre compañeros, mientras que el 10% de ellos confirman tener roces laborales con sus compañeros durante el día de trabajo.

### Pregunta No. 18

**Está usted de acuerdo con la Misión, Visión y Valores Corporativos definidos por parte de la empresa?**

**Cuadro No. 26**

<b>ESTANDARES EN LINEAMIENTOS EMPRESARIALES</b>			
<b>No.</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	Siempre	20	50%
<b>2</b>	A veces	20	50
<b>3</b>	Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.26**



#### **Análisis e Interpretación:**

En esta pregunta se puede constatar que existe un 50% de empleados estar de acuerdo con la misión visión emitida por la empresa Master Pc, la misma que se da para sus empleados como para sus cliente.

## IMAGEN EMPRESARIAL

### Pregunta No. 19

Las condiciones higiénicas de su lugar de trabajo le parecen?

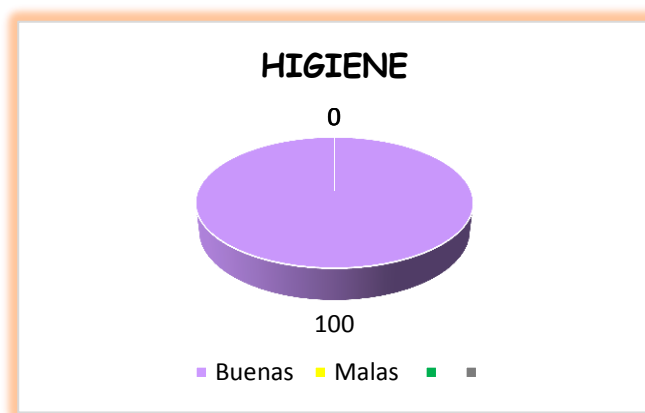
**Cuadro No. 27**  
**HIGIENE**

No.	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Buenas	40	100%
2	Malas	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.27**



### **Análisis e Interpretación:**

Los colaboradores de la empresa concuerdan que las instalaciones como sus puestos de trabajo les brindan la higiene necesaria para poder desarrollarse como personas, trabajadores y ciudadanos de este país.

### Pregunta No. 20

El uniforme que le otorga la empresa según su percepción satisface sus necesidades para desarrollar bien sus actividades laborales?

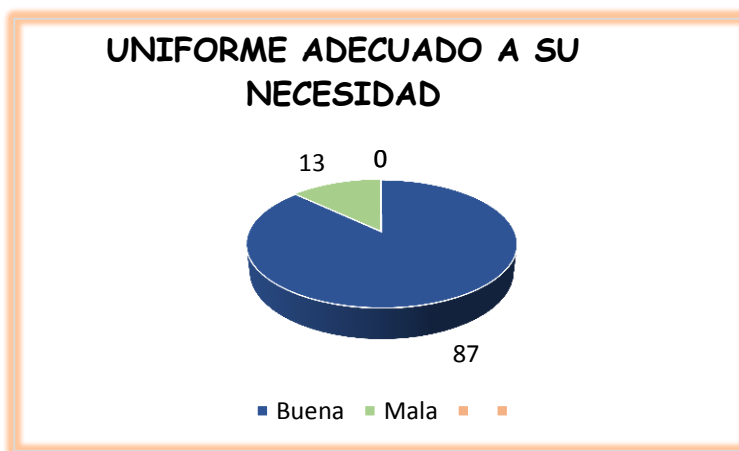
**Cuadro No. 28**

<b>UNIFORME ADECUADO A SU NECESIDAD</b>			
<b>No.</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	Buena	35	87%
<b>2</b>	Mala	5	13%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Talento Humano de Master Pc

**Elaboración:** La Autora

**Grafica No.28**



### Interpretación:

Master Pc ofrece un gran beneficio adicional a sus empleados ya que le hace la entrega de un uniforme, el mismo que al ser evaluado el 87% del personal siente gran satisfacción por el beneficio además que consideran que su tela es de buena calidad, mientras que el 13% de empleados asumen que sus uniformes son de mala calidad.



**ENCUESTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA MASTER PC, DE LA  
CIUDAD DE LOJA.**

✓ **Pregunta No. 1**

**¿En la empresa Master Pc se ha efectuado alguna evaluación acerca de la satisfacción laboral?**

En la encuesta realizada el Ing. Macas supo manifestar que hasta el momento no se han realizado ningún tipo de gestión para conocer si sus empleados se encuentran satisfechos de laboral en su empresa. Y que en algún momento han pensado consultarles, sin embargo han priorizado otros aspectos empresariales así como solo el satisfacer a sus clientes

✓ **Pregunta No. 2**

**¿Cuál es el estilo gerencial que usted utiliza dentro de la empresa?**

El entrevistado indico; que el estilo de gerencia que a utilizado, y utiliza dentro del desarrollo de su empresa ha sido empírico ya que en conjunto con su esposa han realizado las diferentes adecuaciones y toma de decisiones conforme a los problemas que se han ido desarrollando en el ámbito laboral, económico y comercial.

✓ **Pregunta No. 3**

**¿De acuerdo a su criterio personal, la empresa es realmente eficiente?**

El Ing. Edison Macas informo que hasta la presente fecha han cumplido con todas aquellas metas propuestas dentro de la planificación empresarial, lo cual les a permitido mantener la posición de marca y de mercado dentro de la Ciudad de Loja, e incluso manifestó que hoy en día estarían atravesando un nivel de

eficiencia aceptable dentro de las ventas. Sin embargo, estoy consciente que el tema de talento humano ha sido un tanto descuidado.

✓ **Pregunta No. 4**

**¿Los servicios y los productos que produce la empresa, satisfacen plenamente las expectativas del cliente?**

El entrevistado comentaba que la empresa Master PC ofrece a la ciudadanía productos y servicios informáticos de calidad, además de mantenerse en la actualización constante de productos en stock. Pues comento...*"Es difícil que un cliente nos visite y no encuentre lo que busque. Contamos con personal cualificado para asesorar de manera personalizada a cada uno de ellos, para garantizar que adquiera lo que realmente necesita..."*

✓ **Pregunta No. 5**

**¿Usted considera que la empresa Master PC, ofrece a sus empleados recursos de calidad para desarrollar su trabajo?**

El entrevistado manifestó que están conscientes que en el medio que hoy en día se desarrollan las empresas ecuatorianas, con la afectación de la crisis económica, no podrían ofrecer a su personal insumos o materiales de calidad, pero que en lo posible tratan de suplir sus necesidades con recursos buenos.

✓ **Pregunta No. 6**

**¿Cómo considera usted la comunicación interna entre el personal de su empresa?**

El entrevistado informo que realizan periódicamente reuniones con el personal de la empresa para evaluar resultados, sacar nuevas estrategias y coordinar el

trabajo de manera planificada, y ahí es donde también buscan socializar cualquier inquietud que ellos tengan.

✓ **Pregunta No. 7**

**¿Cómo son las relaciones interdepartamentales dentro de la empresa?**

El entrevistado comentó que las relaciones interdepartamentales no son las mejores pero si adecuadas puesto que ello les permite trabajar de manera coordinada, fomentado en el respeto entre ellos.

Y así han logrado obtener resultados positivos.

✓ **Pregunta No. 8**

**¿Evalúa los salarios en función del desempeño laboral de sus empleados?**

El entrevistado comentó que en su empresa tratan de estandarizar un salario básico más comisiones de acuerdo al cumplimiento de metas, así como también les ofrece viáticos cuando por temas labores sus empleados necesiten moverse fuera de la ciudad.

✓ **Pregunta No. 9**

**¿Cree usted que los salarios y demás beneficios económicos que la empresa ofrece a sus empleados, realmente satisfacen sus necesidades?**

El entrevistado informó que sus sueldos dependen en su totalidad de sus empleados ya que lo que ganen va referenciado al cumplimiento de metas y plus que ofrezcan, así también informó que su cumplimiento como empleador ante el ministerio competente lo realiza de conformidad a lo que manda la ley.

✓ **Pregunta No. 10**

**¿Para usted que tan importante es mantener una buena imagen y en qué aspectos?**

El entrevistado en su respuesta supo manifestar que para él, mantener la imagen corporativa como personal de sus empleados son de gran estima y valor, debido a que hoy en día nos encontramos en un mundo globalizado y sobre todo competitivo lo cual obliga a todos los empresarios a ser mejores y por ello el ofrece un uniforme a sus empleados para poder ofrecer imagen buena a sus clientes.

## **ANALISIS PERSONAL DE ENCUESTAS**

Como desarrolladora del presente trabajo es muy fácil darse cuenta que la Empresa Master PC, es una organización muy posesionada en el mercado y un fuerte competidor ante otras empresas que mantienen las mismas actividades, sin embargo, el propietario Ing. Edison Macas enfoco todo su esfuerzo en buscar el auge empresarial y descuidando de cierta manera las manos que ayudan a sostener esta organización, las mismas que han dado su mayor esfuerzo para que Master PC sea la empresa que es hoy en día.

Pues el talento humano es uno de las variables que trascienden en gran manera para el buen desenvolvimiento empresarial. Y he aquí puedo recalcar que un empleado satisfecho entrega su mejor potencial y hasta más allá de lo solicitado, mientras que un empleado insatisfecho entregara un 50% de su capacidad profesional, pues solo laborara lo necesario por cumplir sus horas laborables y por finalmente cobrar a fin de mes un sueldo.

En por ello que según las entrevistas realizadas mediante las encuestas a los colaboradores y gerente de esta organización se puede constatar que no existe satisfacción laboral como la que exige su propietario y la organización, aunque mediante conversatorio se vio que el Ing. Edison Macas, esta con toda la apertura a trabajar en la búsqueda, de un buen ambiente laboral dentro de su negocio. Y es así que él comentaba la siguiente frase:

*...“Master PC necesita empleados satisfechos y puestos la camiseta para luchar cada día por la empresa, para así mantener un equilibrio en el crecimiento institucional, avanzando a ser líder no solo de manera local sino nacional”*

## g.- DISCUSIÓN

### **MATRIZ DE MEDICION DE LA SATISFACCION LABORAL EN LA EMPRESA MASTER PC**

Dentro de la medición que se ha realizado al personal que labora dentro de la Empresa Master Pc de la ciudad de Loja, se ha podido constatar que los datos recopilados no son los más favorables ni halagadores para sus dueños, es por ello que se va a efectuar un análisis de cada una de las variables presentadas en las encuestas realizadas a los empleados de la empresa en estudio, el mismo que servirá para poder analizar sus posibles causas y a la vez poder realizar una propuesta con un plan de acción correspondiente, el cual tiene como única misión dar solución a los problemas que afectan en la actualidad a la empresa Master PC y que lamentablemente desembocan en un mal ambiente de trabajo o insatisfacción laboral.

Es por ello que el análisis de los 6 factores medidos dentro de las encuestas realizadas al personal que labora en Master PC, será aplicada mediante el método del semáforo, es decir, se asigna la siguiente ponderación a los porcentajes obtenidos como resultados,

- ✚ De 0,0% a 50% **Color Rojo;**
- ✚ De 51% a 75% **Color Amarillo**
- ✚ De 76% a 100% **Color Verde;**

Cabe destacar que dicha ponderación se aplica única y exclusivamente a las escalas cuyas respuestas denoten satisfacción o sean positivas y que manifiesten estar de acuerdo con el tema analizado.

## “SIGNIFICADO DE LOS COLORES”

Grafica No.29



Fuente: <http://concepto.de> técnicas de semaforización

- ✓ **Color rojo.**- significa que los resultados de los factores medidos denotan riesgo, malestar y baja satisfacción; por tal motivo, merecen un tratamiento especial y una solución inmediata.
- ✓ **Color amarillo.**- significa que los resultados de los factores preventivos pues denotan un llamado de atención hacia proceder a tener una plena satisfacción; por tal motivo, merecen ser analizados en pro de alcanzar la satisfacción total.
- ✓ **Color verde.**- significa que los resultados de los factores medidos denotan alta satisfacción; por tal motivo, merecen ser potenciados y convertidos en verdaderas fortalezas institucionales.

El índice de los 6 factores a la cual se realizó la medición para obtener las escalas y su resultado ponderado se detalla a continuación:

Grafica No.30

No.	FACTORES	ESCALA	PORCENTAJE
1	Satisfacción Laboral	Si No	56,67 43,33
2	Estilo Gerencial	Siempre A veces Nunca	65,42 24,58 10
3	Salarios y Beneficio económicos	Si No	37,75 62,25
4	Materiales e Insumos laborales	Buenos Malos	72,5 27,5
5	Comunicación Interna y Ambiente de Trabajo	Siempre A veces Nunca	37,5 36,87 25,63
6	Imagen Empresarial	Bueno Malo	93,5 6,5



Grafica No.31

No.	FACTORES	MEDIDA	PORCENTAJE
1	Satisfacción Laboral	PREVENTIVO	56,67%
2	Estilo Gerencial	PREVENTIVO	65,42
3	Salarios y Beneficio económicos	PELIGRO	37,75
4	Materiales e Insumos laborales	PREVENTIVO	72,5
5	Comunicación Interna y Ambiente de Trabajo	PELIGRO	37,5
6	Imagen Empresarial	SATISFACTORIO	93,5

**RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN  
LABORAL, PRACTICADOS AL PERSONAL DE LA EMPRESA MASTER  
PC DE LA CIUDAD DE LOJA.**

Una vez que se procedió a recopilar la información mediante la técnica de entrevistas a sus empleados como gerente propietario de la Empresa Master Pc, se ha podido implementar su resultados en el método de semaforización a cada una de las variables consideradas dentro del presente estudio para lo cual se validó:

**Grafica No.32**

FACTORES	ESCALA	VARIABLES	PORCENTAJE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción Laboral</li> <li>• Salarios y Beneficios económicos</li> </ul>	<b>SI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 56.67</li> <li>• 37.75</li> </ul>	$(56.67+37.75) =$ $94,42/2=$ <b>47.21%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilo Gerencial</li> <li>• Comunicación Interna y Ambiente de trabajo</li> </ul>	<b>SIEMPRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 65.42</li> <li>• 37.5</li> </ul>	$(65.42+37.50) =$ $102.92/2=$ <b>51.46%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen Empresarial</li> <li>• Materiales e Insumos laborales</li> </ul>	<b>BUENO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 93.50</li> <li>• 72.5</li> </ul>	$(93.50+72.50) =$ $166/2=$ <b>83%</b>

En relación a los resultados recabados en la medición de los índices de satisfacción laboral del Talento Humano en la Empresa Master PC, permiten identificar que el porcentaje de satisfacción laboral dentro de dicha organización se encuentra en un rango del (60.56%), es decir está marcado por el color amarillo o preventivo, lo cual muestra que estarían a 16% de llegar a una satisfacción total de sus empleados.

**RESUMEN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL,  
PRACTICADOS AL PERSONAL DE LA EMPRESA MASTER PC DE LA  
CIUDAD DE LOJA.**

**Grafica No.33**

<b>RESUMEN DE ALTA SATISFACCIÓN</b>	
• Imagen Empresarial	93.5%

**Grafica No.34**

<b>RESUMEN DE MEDICION PREVENTIVA</b>	
• Satisfacción Laboral	56.67%
• Estilo Gerencial	65.42%
• Materiales e Insumos laborales	72.5%

**Grafica No.35**

<b>RESUMEN DE MEDICION RIESGOSA</b>	
• Salarios y Beneficios Económicos	37.75%
• Comunicación Interna y Ambiente de trabajo	37.50%

## **PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN PARA LA EMPRESA MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA.**

La presente propuesta está encaminada hacia el lograr unos mejores resultados no solo para la empresa sino también para el Talento Humano que labora día a día en la misma, es por ello que la medición de los índices antes citados han servido de gran ayuda al planteamiento de un Plan de Acción, y así es como se podrá lograr el entrar en un mejor satisfacción laboral de cada uno de los empleados, pues recordaremos que hoy en día Master PC cuenta con un rango de 60.56% cuando en las normas internacionales señalan que lo óptimo que debe alcanzar una empresa es el igual o mayor a 85% de satisfacción dentro de sus empleados.

Para lo cual y tomando en consideración el objetivo del presente trabajo investigativo lo primordial es promover la reducción del rango de 24.44% (85%-60.56%), llegando de tal manera a igualar el rango establecido por las normas establecidas; para lo cual se detalla a continuación el plan de acción a ser implementado en Master Pc, el cual ha sido diseñado técnicamente con enfoque administrativo, lo cual sin lugar a duda, propiciará mayor satisfacción laboral de todos los empleados de la empresa.

Así también se pudo verificar que el organigrama estructural realizado por la empresa Master PC, no está encaminado a la misión, visión y lineamientos del personal que labora en esta organización, para lo cual se plantea un nuevo organigrama que se ajusta a su necesidad.

**PLAN DE ACCIÓN**  
**Grafica No.35**

OPORTUNIDAD DE MEJORAR	EVALUACIÓN	ACCIONES A TOMAR	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>ESTADO RIESGOSO</b>				
Salarios y Beneficios Económicos	<b>37.75%</b>	<p>Realizar un desarrollo del sistema de valuación de puestos con su clasificación, en donde se determinara:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Descripción y especificación del puesto.</li> <li>✓ Establecer factores que van a ser objeto de valuación</li> <li>✓ Determinar grados y definir factores especificados.</li> <li>✓ Ponderación de valores y designación de puntos a los grados.</li> <li>✓ Asignación de puntos por puestos.</li> <li>✓ Ajuste salarial</li> <li>✓ Reajuste salarial</li> </ul> <p>Y establecer un presupuesto para cancelar horas extras de conformidad la ley lo establezca.</p>	3 meses	Gerente  Encargada de Talento Humano
Comunicación Interna y Ambiente de trabajo	<b>37.50%</b>	Fortalecer con mayor eficiencia la comunicación en cascada entre el gerente y sus empleados, así como también	2 Eventos anuales	Gerente

		promover en la empresa eventos recreativos y de integración personal de tal forma el gerente y los jefes departamentales vayan conociendo las expectativas, inquietudes y diferencias que tengan el Talento Humano de Master PC, y realizar una medición de .		Jefes Departamentales
<b>ESTADO PREVENTIVO</b>				
Satisfacción Laboral	<b>56.67%</b>	Fomentar en cada uno de los empleados fidelización con la empresa a través de dar autonomía y reconocimiento profesional, así como también ofreciendo alternativas para desarrollarse a través de cursos de capacitación en las áreas de su interés, y finalmente ofreciéndoles la posibilidad de un crecimiento profesional con concursos internos cuando exista la vacante.	1 vez anual	Gerente  Jefes Departamentales
Estilo Gerencial	<b>65.42%</b>	Incorporar un mecanismo de comunicación abierta entre gerente, jefes departamentales, vendedores, cajeros, etc. Para así poder establecer una planificación empresarial orientada a cumplir con la misión y objetivos institucionales pero tomando en cuenta su	1 vez mensual	Gerente

		ejecución con ayuda de su personal es decir sus acotaciones para lograr los resultados óptimos, gracias al trabajo en grupo realizado. Así como también realizar mensualmente reuniones para analizar las metas y cumplimiento de cada uno de los vendedores, buscando alternativas y herramientas que ayuden a un mejor desenvolvimiento.		
Materiales e Insumos laborales	<b>72.5%</b>	Realizar un nuevo análisis de la distribución y ubicación de los puestos de trabajo de sus empleados, así como también incorporar una matriz para la solicitud de insumos de oficina mensuales los mismos que suplicaran las necesidades físicas de los empleados.	1 vez cada mes	Contadora
<b>ESTADO SATISFACTORIO</b>				
Imagen Empresarial	<b>93.5</b>	Establecer un horario que facilite una mejor imagen institucional donde se muestre un orden adecuado entre sus empleados, en relación a sus uniformes .	1 SOLO EVENTO	Encargada de Talento Humano

Para el desarrollo de las capacitaciones propuestas según lo investigado se presupuesta un valor de \$ 950 para capacitación por dos empleados de ventas, \$ 800 para capacitación motivacional para todo el personal y \$1240 para diplomados seguidos por los Jefes departamentales.

**PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES DEL PERSONAL**  
**Grafica No.36**

<b>Actividades</b>	<b>Personal</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio Total</b>
Capacitación: "Logrando ventas efectivas"	Personal de Ventas	20	950 c/2 personas	\$9500
Capacitación: "Como tratar al cliente teniendo comunicación efectiva"	Todo el personal	40		800
Diplomado: "Gestión de Riesgo, Efectividad del manejo de Talento Humano, Gestión Financiera"	Gerente Encargado de Talento Humano Contadora	3	\$1240	\$3720
<b>TOTAL</b>				<b>\$14020</b>

Fuente: Centro de Capacitación, Motivador personal.

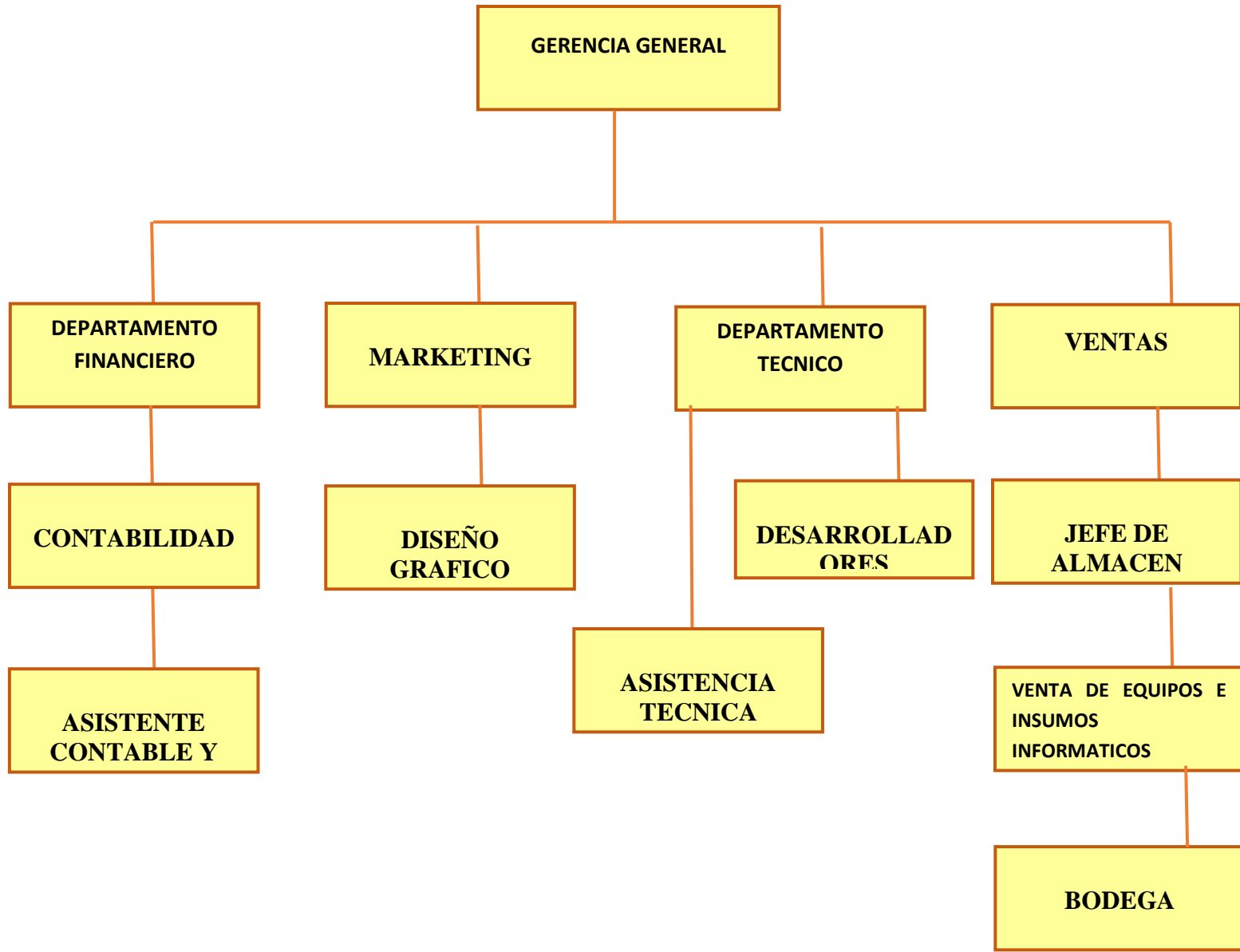
Elaborado: La Autora



La Inversión destinada presupuestada dentro de la Empresa Master Pc para las capacitaciones al Talento Humano de dicha organización es de \$14,020, la misma que es proyectada en el periodo de un año y financiada con recursos propios de la empresa.

**CRONOGRAMA GENERAL**  
**Grafica No.37**

<b>CRONOGRAMA INSTITUCIONAL DE EVENTOS A REALIZAR PARA EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MASTER PC</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPOS ESTABLECIDOS</b>
Salarios y Beneficios Económicos	<b>3 MESES</b>
Comunicación Interna y Ambiente de trabajo	<b>2 EVENTOS ANUALES</b>
Satisfacción Laboral	<b>1 EVENTO ANUAL</b>
Estilo Gerencial	<b>1 EVENTO MENSUAL</b>
Materiales e Insumos laborales	<b>1 EVENTO MENSUAL</b>
Imagen Empresarial	<b>1 SOLO EVENTO</b>



## **h.- CONCLUSIONES**

- La empresa de servicios tecnológicos y soporte técnico Master PC, en la Ciudad de Loja se encuentra posesionada por más de 15 años de cuando hoy en día tiene buenos estándares en gestión de marketing, sin embargo nunca se ha realizado un análisis de satisfacción laboral dentro de su empresa, lo que ha propiciado no tener buen clima laboral.
- Cabe recalcar que un empleado satisfecho otorga todo su potencial al desarrollo y crecimiento empresarial de cualquier organización, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios
- En la investigación que antecede se puede ver claramente como el índice de satisfacción laboral, dentro de esta organización está un tanto deteriorada ya que presenta un porcentaje preventivo de 60.56%, en relación a la satisfacción laboral que tienen sus empleados.
- Mientras que en el Rankings Internacional de Satisfacción Laboral, indica que lo aceptable en los empleados de una organización debe ser de mínimo de 85%, lo que lleva en relación a Master Pc una diferencia de 24.44% en relación a la ponderación actual de dicha empresa.
- Es así como los índices con mayor afectación hoy en día en Master Pc son: Salarios y Beneficios económicos (37,75%), Comunicación Interna y Ambiente Laboral (37,50%) los cuales muestran riesgo y baja satisfacción laboral; mientras que Satisfacción Laboral (56,67%),

Estilo Gerencial (65,42%), Materiales e Insumos laborables (72,50%) están en riesgo preventivo.

- En cambio al índice de satisfacción laboral pleno se puede notar con el 93,50% en imagen empresarial.
- Concluyendo de tal forma que en la empresa Master PC de la Ciudad de Loja, se ha aplicado los objetivo establecidos al inicio de la misma como era el efectuar el análisis situacional de la empresa, y determinar el grado de satisfacción laboral dentro del Talento Humano de la empresa, y en efecto se ha planteado un plan de acción para mejorar los factores que presentan riesgo y prevención.

## **i.- RECOMENDACIONES**

- Como recomendación puedo acotar que el gerente de la empresa Master PC, deba tomar en consideración el plan de acción realizado en base a la problemática que se ha suscitado en los diferentes índices analizados.
- También recomiendo al gerente que en el departamento de Talento Humano sea administrado por una persona externa, es decir que no sea familiar ya que así; se podrá ser más objetivo al cuidar y velar por el bienestar y satisfacción a las necesidades laborales de sus empleados.
- El gerente junto con los jefes departamentales deben fijarse un objetivo que esté basado no solo en resultados a favor de la empresa sino también en función de buscar que sus empleados se sientan con satisfacción de pertenecer a la misma.
- Así también se exhorta a que las jefaturas en general deben extender todos sus esfuerzos a desplegar todas las acciones administrativas necesarias en pro de alcanzar y superar el índice internacional de satisfacción laboral del 85%, lo cual no solo favorecerá al empleado sino a la productividad empresarial.
- Se recomienda poner en práctica cada uno de los manuales que tienen suscritos en la empresa Master PC, en las diferentes áreas y departamentos ya que les ayudara a mantener un orden estricto y alinear a todos los colaboradores hacia el conseguir los objetivos

institucionales cumpliendo de tal manera la misión y visión establecida.

- Finalmente se recomienda a los dueños de la Empresa Master PC, que constituyan y pongan en marcha del modelo de plan acción propuesto en el presente trabajo de tesis, ya que contribuirá de manera significativa y cuantitativa a fortalecer el grado de satisfacción laboral de todo su personal.

## j.- BIBLIOGRAFIA

- Sherman, C. H. (1998). *Satisfacción laboral* . México
- Sherman, C. H. (1998). *Satisfacción Laboral*. México.
- Soporte Técnico Computacional – Francisco León Duarte 2015
- Calidad de Sistemas de Información 3ª Edición Ampliada y Actualizada Piattini, M. García, F. García, I. Pino , F. Ra-Ma. 2015.
- Soporte Técnico Computacional – Francisco León Duarte 2015
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnología>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Computadora>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/suministro>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/serviciotécnico>
- <http://alejomantenimiento.blogspot.com/2008/08/definicion-de-mantenimiento.html>
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Aparato\\_electr%C3%B3nico](https://es.wikipedia.org/wiki/Aparato_electr%C3%B3nico)
- [http://concepto.de/empresaLeticia ramos](http://concepto.de/empresaLeticia%20ramos)

## **k.- ANEXOS**

### **Anexo 1: Ficha Resumen del Proyecto de Tesis**

#### **a. TEMA:**

**“ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA”**

#### **b. PROBLEMATICA:**

El proceso sistemático en el que se encuentran inmersas las distintas empresas u organizaciones dedicadas a una actividad con fines lucrativos, y que surgen de un medio económico comercializado, se han visto agraviados por diferentes ajustes estructurales y aplicaciones de nuevas políticas económicas que se han incorporado mediante un proceso lento y gradual dentro de nuestro país afectando la economía de cada una de las regiones en las que habitamos, por lo que se puede ver claramente cómo se ven obligadas muchas de aquellas empresas a mantener una relación de dependencia factor conocido como globalización; y para lo cual se ven obligados a mejorar su calidad de producción y administración , resultando necesario replantear los esquemas tradicionales de gestión dentro de las organizaciones. De tal forma la competencia viene a formar parte importante ya que de cierta manera empuja a mantener estándares altos de calidad en cada uno de sus productos y servicios, buscando procesos modernos e



innovadores, aún en el factor humano, que tienen cada una de las organizaciones ya sean gubernamentales o privadas.

Esta corriente dentro del desarrollo empresarial local ha ido contextualizando cambios que repercuten directamente en la matriz productiva del país, y los cuales son de relevancia ante la producción de bienes y servicios.

En virtud, al desarrollo empresarial se ha visto cambios estratégicos que van en vanguardia con el desarrollo productivo; pero hay algo que recalcar y es que estos cambios han sido producidos y desarrollados gracias a la presencia y actividad humana.

De tal forma el Talento Humano si bien es cierto es el factor más importante dentro de las organizaciones y empresas el mismo que hoy en día se ha visto en un gran deterioro de calidad y eficiencia con el que se trata al mismo.

Dentro de la Provincia de Loja, podemos notar un crecimiento notable en los últimos años, dentro de la cual podemos mencionar la Empresa de venta de Tecnología Master PC creada en el año 2000, y que en la actualidad cuenta con un total de 40 empleados, cuya actividad principal se basa en la venta y comercialización de tecnología , electrodomésticos, celulares, sistemas informáticos, internet, partes piezas y ensamblaje de computadoras, su casa matriz se encuentra ubicada en las Calles Azuay entre Olmedo y Bernardo Valdivieso; y sus sucursales son: Sucursal 1) en la Av. Manuel Agustín Aguirre y Colón; Sucursal 2) Av. Gran Colombia y Ancón.

La empresa que antecede ha ido a lo largo de su carrera empresarial posesionándose en el mercado lojano a pasos firmes con excelencia en sus productos y servicios, dentro de su estructura empresarial aún prevalecen determinados problemas y dificultades en relación a su clima laboral.

De tal forma se podría decir que el problema central de la empresa Master PC, es la falta de un programa que permita medir el nivel de la satisfacción laboral que tienen cada uno de sus empleados o colaboradores, cuyo resultado ayudarán a sus directivos y gerente a tomar un plan de acción que coadyuve a mejorar esta falencia y así a su vez poder potenciar y fortalecer de mejor manera el rendimiento de su personal de Talento Humano.

Con estos antecedentes ya mencionados, se puede delimitar el problema existente dentro de la empresa, que es: “La falta de un programa de medición y determinación del nivel de satisfacción laboral del Talento Humano de la Empresa Master PC, no ha permitido tomar las acciones más acertadas, para así poder sacar su mayor potencial y rendimiento a cada uno de sus empleados o colaboradores”

### **C.-OBJETIVOS:**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Analizar y determinar los índices de Satisfacción Laboral del Talento Humano de la Empresa Master PC, de la ciudad de Loja.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Efectuar un diagnostico situacional dentro de la Empresa Master PC de la Provincia de Loja.
2. Determinar los factores motivacionales del Talento Humano de la empresa
3. Definir el grado de motivación que mantiene el Talento Humano de la empresa.
4. Identificar los índices de satisfacción laboral en la empresa de Master Pc.
5. Realizar un análisis e interpretación de la información obtenida para la medición de los índices de satisfacción laboral dentro de la empresa.
6. Proponer un plan que permita mejorar los índices de satisfacción laboral de la Empresa Master Pc.

### **d. METODOLOGÍA**

#### **MÉTODOS**

Los métodos que he utilizado para el desarrollo del proyecto de tesis son los que se detallan a continuación:

#### **Método Histórico:**

En relación al método histórico, se podría dar a notar que forma parte del método científico ya que se basa a situaciones específicas de la historia como ciencia social; comprendiendo las metodologías, técnicas y las directrices que los historiadores usan fuentes primarias y otras pruebas históricas en su investigación y luego escriben la historia; es decir, elaboran la historiografía.

El método histórico será utilizado en los capítulos concernientes a resultados obtenidos, en la parte pertinente a la historia de la creación de la empresa y su evolución histórica a través de sus años de vida corporativa.

#### **Método Analítico:**

El método analítico consiste en la desmembración de un todo, y de tal forma va desmenuzando sus partes o elementos para observar las causas y efectos.

En el caso del proyecto que antecede se recurrirá a ser uso del presente método, en el momento de la realización del análisis e interpretación de la información y demás datos recopilados a través de la respectiva investigación de campo.

#### **Método Descriptivo:**

El método descriptivo se trata de describir las características más importantes de un determinado objeto de estudio con respecto a su aparición y comportamiento para el planteamiento de nuevas investigaciones y así desarrollar formas más adecuadas de enfrentarse a ellas.

El método descriptivo, ayudará en la redacción y descripción de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas y entrevistas, planteadas de forma oportuna a todo el personal de talento humano de la Empresa Master Pc.

#### **Método Deductivo:**

Es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente

a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera.

El método deductivo, será de gran utilización en los capítulos para realizar la exposición del informe final de la investigación; así como también, en el planteamiento de las principales conclusiones y recomendaciones generadas de la realización de la investigación.

#### **Método Estadístico:**

El método estadístico se caracteriza porque a través de la aplicación de encuestas y entrevistas permite recopilar, procesar, tabular e interpretar datos numéricos.

Al método estadístico se lo pondrá en práctica para procesar toda aquella información obtenida como resultado de la elaboración del trabajo de campo.

## **2.- TÉCNICAS**

Las principales técnicas de recopilación de información, a utilizarse durante el desarrollo y elaboración del presente proyecto de tesis, son las siguientes:

#### **LA OBSERVACIÓN DIRECTA:**

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

La técnica de la observación directa, se aplicara en las diferentes visitas que se realizará en la Empresa de Master PC.

### **LA ENTREVISTA:**

La entrevista es una técnica utilizada para obtener datos, la cual consiste en un diálogo entre dos personas, el entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de éste, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La técnica de la entrevista, será realizada al Gerente de la Empresa Master PC de la ciudad de Loja.

### **LA ENCUESTA:**

La Encuesta es una técnica a través de la cual se tiene acceso a recabar información en forma escrita, para lo cual, mediante el uso de cuestionarios de preguntas previamente establecidas, las cuales son propuestas por los investigadores, se obtiene información de relativa importancia para el desarrollo de una determinada investigación.

La técnica de encuesta, será aplicada de una forma minuciosa y exhaustiva a los 40 colaboradores de la Empresa Master PC.

### **3.- POBLACIÓN Y MUESTRA:**

Durante todo el proceso de recopilación de información, se aplicó la técnica del censo, mediante la entrevista a cada uno de los 40 empleados de la Empresa Master PC.

**Anexo 2: Formato de la Entrevista Realizada al Talento Humano y Gerente  
de la Empresa Master PC**

## **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MASTER**

**PC EN LOJA**

Estimado amigo/a con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, estamos interesadas en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara sin ocuparle demasiado de su tiempo.

**CUESTIONARIO:**

### **SATISFACCION LABORAL**

**Pregunta No. 1**

**¿Usted siente satisfacción de pertenecer laboralmente a la Empresa  
Master PC?**

**Pregunta No. 2**

**¿Usted considera que el puesto en el que se desempeña en la empresa  
está acorde a la profesión que tiene?**

**Pregunta No. 3**

¿Si tuviera una oferta laboral y con la misma remuneración, dejaría de trabajar en Master PC?

 **ESTILO GERENCIAL****Pregunta No. 4**

¿Está usted conforme con el liderazgo que tiene el gerente de Master Pc?

**Pregunta No. 5**

¿Considera que su jefe(a) inmediato se preocupa por ayudar en el desenvolvimiento de sus actividades?

**Pregunta No.6**

¿Usted considera que su buen desempeño es reconocido por la gerencia de Master Pc?

**Pregunta No. 7**

¿Refleja la empresa eficiencia y responsabilidad en el cumplimiento con todos sus bienes y servicios ofertados a sus clientes?

**Pregunta No. 8**

¿Considera que Master Pc se encuentra en la capacidad de desenvolverse en un mercado cada vez más exigente?



**Pregunta No. 9**

¿Usted considera que en Master PC, los dueños o accionistas de la empresa se preocupan por el bienestar de sus empleados como clientes?

**🚦 SALARIOS Y BENEFICIOS ECONOMICOS****Pregunta No. 10**

¿Usted considera que el sueldo que recibe está de acuerdo a la cantidad y calidad de trabajo que realiza?

**Pregunta No.11**

¿Usted considera que la remuneración por viáticos está de acuerdo a los gastos realizados en el viaje?

**🚦 MATERIALES E INSUMOS LABORALES****Pregunta No. 12**

¿Las herramientas para desarrollar los procesos productivos y/o administrativos de que tipo los considera usted?

**Pregunta No. 13**

¿Cómo considera usted la seguridad en las áreas de su trabajo?

**Pregunta No. 14**

¿Usted cómo califica los equipos y materiales de oficina otorgados por la empresa para sus actividades diarias?

## COMUNICACIÓN INTERNA Y AMBIENTE DE TRABAJO

### **Pregunta No. 15**

**¿La comunicación que tiene usted con los directivos es también para exponer sus inquietudes y desacuerdos laborales?**

### **Pregunta No. 16**

**La comunicación interna con sus demás compañeros de trabajo, lo realiza con qué frecuencia?**

### **Pregunta No. 17**

**Con que frecuencia se presenta inconveniente entre compañeros?**

### **Pregunta No. 18**

**¿Está usted de acuerdo con la Misión, Visión y Valores Corporativos definidos por parte de la empresa?**

## IMAGEN EMPRESARIAL

### **Pregunta No. 19**

**¿Las condiciones higiénicas de su lugar de trabajo le parecen?**

### **Pregunta No. 20**

**¿El uniforme que le otorga la empresa según su percepción satisface las necesidades para desarrollar bien sus actividades laborales?**

**...GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...!**

**Anexo 3: Formato de Encuesta****UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA****UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA****CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MASTER****PC EN LOJA**

Estimado amigo/a con el compromiso de cumplir con los requerimientos académicos para la elaboración de una tesis de grado, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, estamos interesadas en el desarrollo de una investigación para lo cual, precisamos de su información veraz y confiable. El proceso se llevara sin ocuparle demasiado de su tiempo.

- 1.- ¿En la empresa Master Pc se ha efectuado alguna evaluación acerca de la satisfacción laboral?**
- 2. ¿Cuál es el estilo gerencial que usted utiliza dentro de la empresa?**
- 3.- ¿De acuerdo a su criterio personal, la empresa es realmente eficiente?**
- 4.- ¿Los servicios y los productos que produce la empresa, satisfacen plenamente las expectativas del cliente?**
- 5.- ¿Usted considera que la empresa Master PC, ofrece a sus empleados recursos de calidad para desarrollar su trabajo?**

**6.- ¿Cómo considera usted la comunicación interna entre el personal de su empresa?**

**7.-¿Cómo son las relaciones interdepartamentales dentro de la empresa?**

**8.- ¿Evalúa los salarios en función del desempeño laboral de sus empleados?**

**9.- ¿Cree usted que los salarios y demás beneficios económicos que la empresa ofrece a sus empleados, realmente satisfacen sus necesidades?**

**10.- ¿Para usted que tan importante es mantener una buena imagen y en qué aspectos?**

**...GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...**

Anexo 4: Imágenes de la Empresa Master PC

Grafica No.38



Grafica No.39



# ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA .....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
a. TÍTULO .....	1
b. RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	4
c. INTRODUCCIÓN .....	6
d. REVISIÓN DE LITERATURA .....	10
e. MATERIALES Y MÉTODOS .....	33
f. RESULTADOS .....	37
g. DISCUSIÓN .....	72
h. CONCLUSIONES .....	85
i. RECOMENDACIONES .....	87
j. BIBLIOGRAFÍA .....	89
k. ANEXOS .....	90
INDICE .....	104