

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EERSSA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA

Cornejo Azanza Tabata Dayanara

DIRECTORA

Lic. Johana Córdova Tobar, Msg.

Loja, octubre 2021

1. CERTIFICACIÓN

Lic.

Nancy Johana Córdova Tobar

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EERSSA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021 el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre 2021



f. _____

Nancy Johana Córdova Tobar

1103697692

2. DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, octubre de 2021

Nombres: Tabata Dayanara

Apellidos: Cornejo Azanza

Cédula de Identidad: 1150258166

Carrera: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Semestre de ejecución del proceso de titulación: abril – septiembre 2021

Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:

PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EERSSA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021.

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar la causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....
Tabata Dayanara Cornejo Azanza

C.I.: 1150258166

3. DEDICATORIA

Este proyecto de investigación es dedicado a mis padres José Iván Cornejo Vargas y Rocío del Cisne Azanza Pineda, quienes se han esforzado y luchado para sacarme adelante con mis estudios buscando siempre lo mejor, es por ellos que he buscado siempre ser la mejor en todo lo que realizo, lo cual me ha permitido hoy cumplir un sueño más, que con mucho anhelo va dedicado a ellos ya que inculcaron en mí el esfuerzo y la valentía para poder luchar por mis sueños.

Quiero dedicar esta meta cumplida a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes, más que todo poder dedicar este trabajo de investigación a mí misma por el esfuerzo que he empleado para conseguir realizarlo de la mejor manera posible.

Tabata Dayanara Cornejo Azanza

4. AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, por darme todos los conocimientos necesarios para yo poder ser una gran profesional, por darme la oportunidad de formar parte de ellos, a todos los docentes que supieron brindar su conocimiento y apoyo para lograr esta meta, y por hacerme sentir como familia, la familia sudamericana.

Expreso mis más sinceros agradecimientos a la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA) por darme la oportunidad de poder desarrollar mi proyecto de investigación en tan prestigiosa institución.

Quiero agradecer a mis padres por todo el esfuerzo y la confianza que depositaron en mí, por toda la motivación que a diario me supieron brindar, por dejar de lado muchas cosas que anhelaban por darme la educación y su esfuerzo constante para que yo pueda nutrirme de conocimientos y así lograr llegar a ser una profesional que se pueda defender en el campo.

Agradezco a mis tíos, que a pesar de la distancia estuvieron presentes brindándome lo mejor de ellos ya que fueron una parte muy importante porque sin su apoyo tanto emocional como financiero, no se hubiera podido lograr este gran sueño, el de tener mi profesión.

También quiero agradecer a mi novio que me apoyo y fue un pilar fundamental durante mi proceso académico, porque no me dejó caer y estuvo ahí para mí, con el fin de motivarme y hacerme ver que esto es para mí.

Tabata Dayanara Cornejo Azanza

5. ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Tabata Dayanara Cornejo Azanza, en calidad de autora del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Tabata Dayanara Cornejo Azanza, realizó la Investigación titulada: TEMA PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EERSSA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021 para optar por el título de Tecnóloga en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Tabata Dayanara Cornejo Azanza, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EERSSA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021 a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de noviembre del año 2021.



Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

DIRECTORA

C.I.: 1103697692



Tabata Dayanara Cornejo Azanza

AUTORA

C.I.: 1150258166

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN JURAMENTADA	III
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
1 RESUMEN.....	15
2 ABSTRACT	17
3 PROBLEMATIZACIÓN	19
4 TEMA	21
5 JUSTIFICACIÓN	22
6 OBJETIVOS	24
6.1 OBJETIVO GENERAL	24
6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
7 MARCO TEÓRICO.....	25
7.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	25
7.2 MARCO CONCEPTUAL.....	29
7.2.1 Satisfacción	29
7.2.2 Satisfacción Personal	29
7.2.3 Satisfacción Laboral	31
7.2.4 Plan de Satisfacción	35

7.2.5	<i>Motivación</i>	35
7.2.6	<i>Bienestar Emocional</i>	37
7.2.7	<i>Riesgos Psicosociales</i>	39
7.2.8	<i>Productividad</i>	41
8	METODOLOGÍA	45
8.1	TIPOS DE MÉTODOS	45
8.1.1	Método Fenomenológico.....	45
8.1.2	Método Hermenéutico	45
8.1.3	Método Proyectual	46
8.2	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
8.2.1	TIPOS DE TÉCNICAS	47
8.3	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	49
9	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	50
9.1	ENTREVISTA	50
9.1.1	Entrevistados.....	50
9.2	ENCUESTA	53
10	PROPUESTA DE ACCIÓN	77
10.1	INTRODUCCIÓN	77
10.2	PRESENTACIÓN	77
10.3	BENEFICIARIOS	77
10.4	ESTRUCTURA	78
10.5	DOCUMENTO PRESENTADO	78
10.6	MEDIO DE SOCIALIZACIÓN	103
10.7	MATERIAL VISUAL UTILIZADO	106
10.8	ENTREGA DE RESULTADOS	106
11	CONCLUSIONES	107
12	RECOMENDACIONES	108
13	BIBLIOGRAFÍA	109

14 ANEXOS 111

 14.1 PRESUPUESTO..... 111

 14.1.1 RECURSOS HUMANOS..... 111

 14.1.2 RECURSOS MATERIALES..... 111

 14.1.3 RECURSOS FINANCIEROS 111

 14.2 CRONOGRAMA..... 112

 14.3 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO 114

 14.4 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO..... 115

 14.5 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO 116

 14.6 ENCUESTA APLICADA 117

 14.7 ENTREVISTA APLICADA 119

 14.8 PLAN DE SOCIALIZACIÓN..... 120

 14.9 CERTIFICADO DE ABSTRACT 121

 14.10 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO 122

6. ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Logo EERSSA	25
Gráfico 2: Organigrama	27
Gráfico 3: Rueda de la vida.....	31
Gráfico 4: Fases de la motivación.....	36
Gráfico 5: ¿Siente que los colaboradores son reconocidos como individuos?	53
Gráfico 6: ¿Se siente valorado como colaborador de la organización?	55
Gráfico 7: ¿Qué tal feliz eres en tu lugar de trabajo?.....	57
Gráfico 8: ¿Su trabajo le da una sensación de logro personal?.....	59
Gráfico 9: ¿Lo mantienen motivado en su lugar de trabajo?	61
Gráfico 10: ¿Sus opiniones son consideradas importantes en el lugar de trabajo?...	63
Gráfico 11: ¿Lo hacen sentir útil e importante con desempeño profesional?.....	65
Gráfico 12: ¿Tiene buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo? .	67
Gráfico 13: ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior?	69
Gráfico 14: ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?.....	71
Gráfico 15: ¿Considera importante el reconocimiento de su labor profesional?	73
Gráfico 16: ¿Cree usted que debe existir un plan de satisfacción laboral que pueda ser aplicado a todos los colaboradores de la empresa?	75
Gráfico 17: Estructura.....	78
Gráfico 18: Insatisfacción personal.....	86
Gráfico 19: Satisfacción personal	87
Gráfico 20: Satisfacción personal	88
Gráfico 21: Satisfacción laboral	89
Gráfico 22: Buena satisfacción laboral	90
Gráfico 23: Bienestar emocional.....	91
Gráfico 24: Entrono de trabajo saludable	92
Gráfico 25: Ambiente físico.....	92
Gráfico 26: Ambiente físico.....	93
Gráfico 27: Ambiente psicosocial.....	93
Gráfico 28: Buenos recursos personales	94
Gráfico 29: Riesgos Psicosociales	96
Gráfico 30: Gestión de riesgos psicosociales.....	97
Gráfico 31: Riesgos Psicosociales	98

Gráfico 32: Ventajas de contar con mayor productividad	99
Gráfico 33: Productividad laboral.....	100
Gráfico 34: Productividad laboral.....	100
Gráfico 35: Diapositivas utilizadas	106
Gráfico 36: Entrega de resultados	106
Gráfico 37: Explicación de la clase.....	122
Gráfico 38: Certificado emitido por rectorado.....	122
Gráfico 39: Oficio para la socialización	123
Gráfico 40: Aplicación de encuestas.....	123
Gráfico 41: Entrevistas.....	124
Gráfico 42: Socialización del plan de satisfacción laboral para promover la productividad.....	124
Gráfico 43: Socialización del plan de satisfacción laboral para promover la productividad.....	125
Gráfico 44: Entrega del plan de satisfacción laboral para promover la productividad.....	125
Gráfico 45: Documento presentado	126
Gráfico 46: Documento presentado	126

7. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de resumen de entrevistas aplicadas	50
Tabla 2: ¿Siente que los colaboradores son reconocidos como individuos?	53
Tabla 3: ¿Se siente valorado como colaborador de la organización?	55
Tabla 4: ¿Que tan feliz es en su lugar de trabajo?	57
Tabla 5: ¿Su trabajo le da una sensación de logro personal?.....	59
Tabla 6: ¿Lo mantiene motivado en su lugar de trabajo?	61
Tabla 7: ¿Sus opiniones son consideradas importantes en el lugar de trabajo?.....	63
Tabla 8: ¿Lo hacen sentir útil e importante con su desempeño profesional?	65
Tabla 9: ¿Tiene buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo?	67
Tabla 10: ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior?.....	69
Tabla 11: ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?.....	71
Tabla 12: ¿Considera importante el reconocimiento de su labor profesional?.....	73
Tabla 13: ¿Cree usted que debe existir un plan de satisfacción laboral que pueda ser aplicado a todos los colaboradores de la empresa?	75
Tabla 15: Cronograma	102
Tabla 16: Presupuesto	103
Tabla 17: Presupuesto	111
Tabla 18: Cronograma	112
Tabla 19: Plan de Capacitación.....	120

1 RESUMEN

Dentro de la ciudad de Loja existen numerosas organizaciones que no cuentan con un plan de satisfacción laboral lo que ha conllevado a que las mismas sufran diferentes inconvenientes con sus colaboradores a la hora de mantenerlos satisfechos en su lugar de trabajo, la insatisfacción de los colaboradores tiene diferentes factores internos y externos que hacen que cada aumente, los factores considerados primordiales para la satisfacción personal y laboral son el bienestar emocional en el cual van relacionados los riesgos psicosociales y la productividad.

La satisfacción laboral tiene mucho impacto en los colaboradores ya que de ella depende si los mismos van a dar su 100% en sus tareas diarias o no, por lo que también se debe velar por la satisfacción que tengan los colaboradores en su lugar de trabajo en esto también interviene el bienestar emocional de los mismos ya que si ellos presentan los diferentes riesgos psicosociales como estrés o acoso laboral no van a brindar lo mejor de ellos, provocando un decaimiento en los resultados de la empresa por lo que es necesario tener el conocimiento de qué es lo que el colaborador necesita, y es por esto que se ha contemplado que se realice esta investigación.

Lo que se busca con esta investigación es contribuir con información necesaria para el crecimiento de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA). y su personal humano, brindando diferentes puntos de vista de cómo manejar y mantener de una manera adecuada a sus colaboradores, lo que aportara de manera positiva lo que ayudara a potenciar los diferentes talentos que tienen cada uno de los colaboradores de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA).

Para ello se hizo una serie de encuestas y entrevistas con preguntas estratégicas que ayudaron a saber que era lo que los colaboradores están pasando en su puesto de trabajo y así se pudo realizar el análisis adecuado para que, de esta manera se pueda brindar información de vaya de la mano con lo que la empresa requiere para poder ayudar a su capital humano.

Con la realización del plan de satisfacción laboral para promover la productividad se proporcionó información que ayudo a los colaboradores de la empresa Eléctrica Regional de Sur S.A a poder mantener a su capital humano satisfecho y feliz en su puesto de trabajo lo que ayudo a que los colaboradores aporten a la empresa un mayor rendimiento y sobre todo ayudo a mantener un adecuado bienestar emocional en sus puestos de trabajo.

Lo que se proporcionó en el plan fue diferente ideas y argumentos sobre los temas que son satisfacción personal y laboral, bienestar emocional y los diferentes riesgos psicosociales que se incluyen y productividad ya que el tener el conocimiento de estos temas pudieron servir de apoyo a los colaboradores al momento de mantener s su capital humano con la satisfacción adecuada para realizar sus tareas.

2 ABSTRACT

In the city of Loja there are many organizations that do not have a job satisfaction plan, which has led them to suffer different problems with their employees when it comes to keeping them satisfied in their workplace, the dissatisfaction of employees has different internal and external factors that cause it to increase, the factors considered essential for personal and job satisfaction are the emotional well-being in which psychosocial risks and productivity are related.

Job satisfaction has a great impact on employees because it depends on it if they are going to give their 100% in their daily tasks or not, so you must also ensure the satisfaction that employees have in their workplace in this also involves their emotional well-being because if they have the different psychosocial risks such as stress or harassment at work they will not perform their best, this is why it is necessary to have the knowledge of what the collaborator needs and that is why it has been contemplated that this investigation is carried out.

The purpose of this research is to contribute with the necessary information for the growth of the company Eléctrica Regional del Sur S.A. (EERSSA) and its human resources, providing different points of view on how to manage and maintain its collaborators in an adequate manner which will contribute in a positive way that will help to enhance the different talents that have each of the collaborators of the company Eléctrica Regional del Sur S.A. (EERSSA).

For this purpose, a series of surveys and interviews were conducted with strategic questions that helped to know what the collaborators are going through in their work place and thus the appropriate analysis could be made so that, in this way, information could be provided that goes hand in hand with what the company requires to be able to help its human capital.

With the realization of the job satisfaction plan to promote productivity, information was provided that helped the collaborators of the company Eléctrica Regional de Sur S.A. to keep their human capital satisfied and happy in their jobs,

which helped the employees to contribute to the company with a better performance and above all helped to maintain an adequate emotional wellbeing in their jobs.

What was provided in the plan was different ideas and arguments on the topics of personal and job satisfaction, emotional well-being and the different psychosocial risks that are included, and productivity since having the knowledge of these topics could serve as support to employees when maintaining their human capital with adequate satisfaction to perform their tasks.

3 PROBLEMATIZACIÓN

En la actualidad los gestores de talento humano son personas que no solo se encargan de velar por la empresa o el bienestar de la misma, sino que también se encargan por el bienestar y satisfacción de su capital humano, se ocupan de desarrollar e incorporar en su organización a aquellos colaboradores que se consideren tienen más talento y que se espera que lleven a cabo un mejor desempeño de sus funciones.

La satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad en relación al desempeño, el espacio de trabajo y su entorno, esto conlleva a estar en un constante aprendizaje. En la organización cada vez se hace más evidente la manera de buscar como satisfacer a su capital humano, como mantenerlos motivados a realizar su trabajo o funciones y como generar un buen ambiente laboral que se promueve gracias al bienestar establecido por todos quienes forman parte de la organización.

De acuerdo con el análisis realizado por la compañía Love Mondays nos da a conocer que los colaboradores se sienten satisfechos en su lugar de trabajo a pesar de que tengan más horas de trabajo de las establecidas, ya que el mantener al personal satisfecho ayuda a aumentar la productividad en la organización. Love Mondays, la compañía especializada en evaluar empresas a través de profesionistas el 30 por ciento de los colaboradores mexicanos tienen un horario de trabajo muy largo, informó el estudio de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) sobre calidad de vida. En comparación, el promedio de horario de trabajo en el resto de los países de la OCDE es de 13 por ciento. Eso nos coloca entre las tasas más altas en el mundo. Sin embargo, a pesar del horario largo que tienen los mexicanos en su trabajo, siguen estando en el top 10 de la satisfacción laboral en todo el mundo. (Cofide, 2021)

Un estudio preliminar de la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución de Educación Superior de Ecuador determina los factores que más inciden en ella. Se realiza una revisión literaria de los antecedentes, conceptos y escalas de medidas, a través de la aplicación del instrumento Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) de Weiss, Dawis, England, & Lofquist a 461 trabajadores, se

encontró que la satisfacción laboral rodea los 6 puntos (escala de 1 a 7) situando a los encuestados en un nivel de “laboralmente satisfechos” y que la dimensión que más incide en la satisfacción general del personal. (Duque Olivaro, 2016)

En la ciudad de Loja, en el mayor número de empresas y en organizaciones tanto a nivel público como privado se ha identificado que al momento de mantener satisfechos a los colaboradores existen algunos problemas pues no se da de la mejor manera, no se utilizan las mejores estrategias, no se aplican alternativas por lo que los colaboradores no están a gusto con sus puestos de trabajo debilitando su motivación, llegando a crear inconvenientes con su bienestar y por ende esto llega a influir en la productividad lo que llega a ser perjudicial para la organización.

4 TEMA

PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EERSSA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021

5 JUSTIFICACIÓN

En el ámbito académico el proyecto de investigación es un requisito importante emitido por la Ley Orgánica de Educación Superior, se lo realiza como parte fundamental para la obtención del título profesional de Tecnóloga en Gestión de Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, ya que con ello puedo demostrar y ampliar mis conocimientos, acompañado de los valores inculcados, en el ámbito profesional, con la realización de este proyecto busco contribuir en el desarrollo la empresa sobre todo dar un punto de vista diferente acerca de lo importante que es mantener al personal de la institución satisfecho en su lugar de trabajo, ya que de esto depende que llegue a ser productivo o no.

En el ámbito tecnológico gracias a los conocimientos adquiridos durante mi proceso de formación voy a poder aplicar tanto destrezas como habilidades las que se fueron formando en los 2 años y medio de proceso de formación para poder ofrecer una investigación eficiente y sobre todo bien estructurada, a la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA) así dando la oportunidad de aplicar procesos, sistemas también planes que demuestren la importancia de mi profesión en los diferentes organismos empresariales buscando la mejor manera de tratar con el capital humano en los cuales se ha dado que en la vida laboral actual los colaboradores buscan ser felices y eficientes en su espacio de trabajo, integrarse a un buen equipo al igual que estar conforme con las tareas que le corresponden, es decir estar satisfechos con su trabajo y las funciones que realiza en la misma.

En el ámbito social se busca mediante el proceso de investigación llegar a impulsar y contribuir al crecimiento de las organizaciones en este caso al crecimiento de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA) a través del desarrollo de sus colaboradores por lo que se podrá crear de manera innovadora técnicas y estrategias que complementen a la evolución de los mismos ya que la relación entre la satisfacción laboral y la personal está ligada por una razón muy simple: el trabajo debe aportar al crecimiento de una colaborador, contribuyendo efectivamente al crecimiento personal y por ende a un mayor compromiso con su puesto de trabajo por lo que el colaborador estará satisfecho con las labores que implican su puesto, por lo tanto, se empeña en cumplirlas creando mayor compromiso con la empresa y

esto contribuye al desarrollo de la organización por lo cual crecerá a la par de la misma.

En el ámbito económico se puede decir que es uno de los ámbitos más importantes, ya que con ello sabremos la cantidad económica que se necesitara para la investigación, así como también, de qué manera se afectara a los diferentes factores que participaran en la investigación, así mismo saber si la investigación va a ser lo suficientemente factible para realizar el gasto que se planea para obtener los resultados necesarios.

6 OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar un plan de satisfacción laboral y bienestar emocional preparando un plan de manejo de riesgos psicosociales para promover la productividad de los colaboradores en la empresa EERSSA de la ciudad de Loja en el año 2021.

6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Indagar las causas del por qué en la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA) lo colaboradores no se sienten satisfechos, determinando los factores psicosociales que afectan a la productividad de la misma, lo que nos permite conocer el incorrecto funcionamiento de llevar a cabo un proceso inadecuado sobre satisfacción laboral.
2. Determinar por medio de la aplicación de encuestas la falta de satisfacción laboral y cuáles son los riesgos psicosociales que incide en la productividad en la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA).
3. Proponer un plan de manejo de riesgos psicosociales para la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA) aportando balance a la satisfacción laboral y personal, el bienestar emocional y la motivación lo que nos da como resultado disminución de los riesgos psicosociales y por ende la mayor productividad.
4. Socializar del plan de manejo de riesgos psicosociales a través de una reunión online que me permita dar a conocer el plan para promover la satisfacción laboral y bienestar emocional de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA).

7 MARCO TEÓRICO

7.1 MARCO INSTITUCIONAL

Gráfico 1: Logo EERSSA



Reseña histórica

La generación de energía eléctrica en Suramérica con fines de establecer un servicio público se inicia a finales del siglo XIX.

Las primeras experiencias con energía eléctrica tuvieron un carácter demostrativo y temporal, comenzando en Chile en 1882, con la creación de la primera compañía de iluminación en el país. En 1883 tres máquinas a vapor accionaban siete generadores para alimentar las luces en el centro comercial alrededor de la Plaza de Armas, la plaza principal de Santiago.

La primera iniciativa permanente fue posible gracias a una concesión municipal en Lima. El 15 de mayo de 1886 se inauguró el primer sistema de alumbrado público eléctrico de la ciudad, potenciado por una planta de vapor de 500 HP. En 1895 se constituyó la Empresa Transmisora de Fuerza Eléctrica, que más tarde se convertiría en la Empresa Eléctrica Santa Rosa. Para 1899 se había formado la Sociedad de Alumbrado Eléctrico y Fuerza Motriz.

La información existente sugiere que la segunda red de servicio eléctrico público surgió en la ciudad de 9 de Julio, provincia de Buenos Aires, en Argentina, situando la actividad formal de ésta iniciativa en el período 1892-1929.

En los comienzos de los 1890 (s), la generación de energía eléctrica en Chile llegó a ser estable y permanente, principalmente por su uso en el transporte urbano. En enero de 1893 se presentó una petición al gobierno, apoyada por estudios de ingeniería, para establecer un tranvía eléctrico en la ciudad de Santiago. En 1897 se creó en Santiago la primera empresa de tranvías y luz.

La generación de energía eléctrica en Loja

La historia de la generación de energía eléctrica en la ciudad de Loja se inicia en 1897, con la creación de la Sociedad Sur Eléctrica.

En 1929, el Ilustre Municipio de Loja autorizó a Don Adolfo Valarezo, la conformación de una nueva empresa de generación, cuyas instalaciones se encontraban en la parte norte de la ciudad de Loja en la cuenca del Río Zamora, a la altura del actual Centro de Rehabilitación Social.

El 10 de mayo de 1950, se constituye la Empresa Eléctrica Zamora S.A., conformada por el I. Municipio de Loja (60% del capital social) y la Corporación de Fomento (40% del capital social). Esta empresa se convertiría a partir del 19 de marzo de 1973 en la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. (EERSSA), que actualmente brinda su servicio en las provincias de Loja, Zamora Chinchipe y Morona.

Misión

Prestar el servicio público de energía eléctrica al consumidor final, a través de las actividades de GENERACIÓN, DISTRIBUCIÓN y COMERCIALIZACIÓN, con alta CALIDAD, CONFIABILIDAD y SEGURIDAD.

Visión

Garantizar que el servicio de energía eléctrica cumpla con los principios constitucionales de EFICIENCIA, CONTINUIDAD, CALIDAD y ACCESIBILIDAD.

Filosofía

Con integridad, responsabilidad y transparencia forjaré una EMPRESA DE CALIDAD.

La empresa Eléctrica Regional del Sur S.A ofrece el servicio de energía eléctrica.

7.2 MARCO CONCEPTUAL

7.2.1 Satisfacción

Originada etimológicamente en el latín “satisfactiōnis” palabra compuesta integrada por “satis” = bastante o suficiente y el verbo “facere” = “hacer”, la palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte. (DeConceptos, 2021)

La psicología es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción. Múltiples teorías, representaciones empíricas y aproximaciones metodológicas han confirmado, desde final del siglo xix e inicio del XX la importancia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano. Esta dialéctica se ha convertido en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica del comportamiento. La satisfacción es siempre respecto de algo (o alguien); tiene que ver con algo que se quiere (se espera, se desea, etc.), y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto. (Freddy Velandia Salazar, 2007)

La satisfacción como nos da a conocer en estos conceptos es el sentir, el comportamiento que el ser humano tiene es querer o el deseo de satisfacer a los demás y más importante aún a uno mismo, ya que con esto logramos sentirnos a gusto con nosotros mismos y cubrir nuestras necesidades de manera que nos consideramos plenos con la realización de los anhelos o sueños. Al alcanzar la satisfacción, el funcionamiento mental del ser humano se encuentra en armonía. La satisfacción contribuye a la felicidad mientras que, por el contrario, la insatisfacción genera sufrimiento.

7.2.2 Satisfacción Personal

Por otra parte, la satisfacción personal en la vida está constituida por valoraciones de distintos dominios de la vida de las personas, entre los dominios de

satisfacción a considerar, según el cuestionario “Inventario de Satisfacción Personal y Relaciones Sociales” encontramos la Satisfacción sobre las propias posibilidades personales, Satisfacción con la realidad personal actual, Influencia del trabajo en el desarrollo psicológico personal, Satisfacción sobre las posibilidades de mejora concreta y la Satisfacción sobre el desarrollo afectivo y social, además de un concepto global que haría referencia a la Satisfacción general o total con la vida. (Clemente Carrión, Molero Mañes, & González Sala, 2000)

La satisfacción personal es el estado más alto de bienestar y armonía interna que una persona pueda tener, estar satisfecho personalmente, significa estar feliz con la vida que se vive, estar en paz mental por las acciones que se realizan y estar inmensamente complacido por los resultados que se obtienen.

Para conseguir la satisfacción personal y la plenitud personal deseada, debes tener en foco en tu rueda de la vida. Cada una de sus áreas de tu rueda de la vida te permiten avanzar hacia tu pleno equilibrio personal. Habitualmente cuando alguien toma la decisión de marcarse metas, aprender a planificar para llevarlas a cabo y mejorar la forma de hacer las cosas, lo más habitual, es que sea en el ámbito profesional.

Si no se aplican los mismos principios (en el desarrollo de metas y sus planes de acción, planificación, hábitos y detección de condicionamientos mentales) a otras áreas de la vida además de la financiera y profesional, el resultado final, a medio/largo plazo, se convertirá en irritación y frustración, trabajar 6 áreas, ya permite a las personas tener una visión más uniforme de sus necesidades y, por supuesto, de las áreas que le proporcionarán el equilibrio y la plenitud que anhelan, sean cuales sean sus ilusiones.

Gráfico 3: Rueda de la vida**Fuente 2:** (JeroniCalafell, 2021)

Es una característica común, en un proceso de crecimiento o desarrollo personal, el centrarse y proporcionar atención a una o dos áreas de la vida al mismo tiempo; de hecho, es esencial prestar un nivel alto de concentración y de intensidad si quieres alcanzar resultados extraordinarios.

A medida que avances en tu rueda de la vida y por tanto hacia la plenitud personal, se suele desplazar la atención hacia otra área. Ello se debe a que tanto la mente como el cuerpo necesitan un descanso, diversión y una realización que precisamente se consigue desplazando la atención hacia otras áreas. (JeroniCalafell, 2021)

7.2.3 Satisfacción Laboral

Entender el comportamiento de las personas siempre ha sido algo complejo, por eso la razón de saber comprender lo que conlleva llevar un buen manejo de la satisfacción en el lugar de trabajo. En el ámbito organizacional donde coinciden tantas personalidades distintas, es necesario que exista cierta flexibilidad y se aprendan a enfrentar cualquier cantidad de situaciones, cambios, órdenes, humores, actividades, tareas, innovaciones, etc. Es por ello por lo que el comportamiento organizacional y la satisfacción del personal enfrentan tantos retos y altibajos hoy en día.

Un colaborador que se encuentra satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste, se siente comprometido e identificado con la empresa y da lo mejor para sacarla adelante y representarla de manera digna, por el contrario, un colaborador insatisfecho, muestra actitudes negativas, le resta importancia a la imagen de la empresa y solo trabaja con el ánimo de recibir su pago o remuneración.

La satisfacción laboral se define como el resultado conductual que presenta un trabajador hacia su empleo, por factores como el tipo de trabajo, el jefe o supervisor, compañeros, salario, ascenso, condiciones del sitio de trabajo, etc. Cada individuo puede tener múltiples actitudes, pero solo aquellas que se refieren al trabajo inciden en la satisfacción del personal, el compromiso con el trabajo y la lealtad para con la empresa que amerita el comportamiento organizacional.

Tipos o niveles de satisfacción del personal

Según el análisis de la satisfacción

- **Satisfacción general**
Se refiere al indicador promedio de satisfacción que siente un trabajador frente a los diferentes aspectos de su trabajo.
- **Satisfacción por facetas**
Se refiere al menor o mayor grado de satisfacción de un trabajador, frente a específicos aspectos de su trabajo, entre estos el reconocimiento, los beneficios, las condiciones, la supervisión recibida, los compañeros y las políticas de la empresa.

Tipos de satisfacción según las aspiraciones del trabajador

- **Satisfacción progresiva:**
Se refiere al nivel de satisfacción que aumenta con el nivel de aspiraciones del trabajador.
- **Satisfacción estabilizada:**
Se refiere a la satisfacción que mantiene el nivel de aspiraciones del trabajador.

- **Satisfacción resignada:**
Se refiere al nivel de satisfacción que reduce las aspiraciones que tiene el individuo.
- **Satisfacción constructiva:**
Se refiere al nivel de satisfacción que mejora progresivamente debido a la iniciativa para mejorar la situación de insatisfacción.
- **Satisfacción fija:**
Se refiere al nivel de satisfacción que se mantiene en el tiempo, ya que no se cumplen las aspiraciones del trabajador y no se hace nada para cambiar la situación.
- **Satisfacción resignada:**
Se refiere al nivel de satisfacción que se mantiene, no se hace nada para cambiar la situación y se distorsiona la percepción de la realidad.

¿Cómo se mide la satisfacción de los colaboradores?

La satisfacción del personal se puede medir estudiando y observando la conducta y actitud del trabajador, como se dijo anteriormente un trabajador satisfecho tendrá actitudes positivas y uno insatisfecho. Una de las herramientas más populares es la encuesta o cuestionario de satisfacción laboral, usado por las empresas para medir la percepción del trabajador sobre lo que ocurre en el ámbito laboral, del jefe, de la gestión de recursos humanos, etc. (Riquelme, 2018)

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y personal?

La relación entre la satisfacción laboral y la personal está ligada por una razón muy simple: el trabajo debe aportar al crecimiento personal de una persona. Los trabajadores más satisfechos son, sin duda, aquellos que llenan sus necesidades sociales que no es más que de los deseos y necesidades por cumplir y que repercuten en su exterior y también las psicológicas. Esto ocasiona que sean más dedicados.

Es necesario que los factores para una buena satisfacción laboral estén presentes.

- Creación de lazos con los colaboradores: una relación respetuosa y abierta con su jefe directo influye en el flujo de trabajo, productividad y motivación.
- Tener incentivos atractivos para el colaborador: hablamos de recompensas proporcionales a su labor y posibilidades reales de crecer en la empresa.
- Incentivar el trabajo en equipo: una buena relación entre pares se traduce en apoyo mutuo y es clave para que el trabajo se lleve a cabo en tiempo y forma.
- Formación adecuada y continua: cursos que contribuyan a sus conocimientos en el área laboral en que se desempeñan, resultan intelectualmente estimulantes.
- Espacios de trabajo y de descanso adecuados: el ambiente debe ser seguro e higiénico, que inviten y motiven al trabajo.
- Posibilidad de ascenso: un motivante para los trabajadores es tener la posibilidad de crecer dentro de la empresa.

Ventajas de la satisfacción laboral

Un equipo de trabajo que se siente pleno y feliz en su espacio laboral puede darle grandes beneficios a la empresa.

- Mayor índice de productividad: hablamos de un mejor aprovechamiento del tiempo para completar las tareas relacionadas con su puesto.
- Desarrollo sostenido de la empresa: cuando hay mayor productividad, el crecimiento de la empresa con frecuencia se vuelve más rápido.
- Mayor compromiso con su puesto: el colaborador está satisfecho con las labores que implican su puesto, por lo tanto, se empeña en cumplirlas.
- Mayor compromiso con la empresa: contribuye al desarrollo de la empresa ya que sabe que crecerá a la par de la misma. (Cofide, 2021)

7.2.4 Plan de Satisfacción

Un plan de satisfacción sirve para la mejora continua de las organizaciones esta nos aportara al crecimiento de las mismas ya que será posible detectar los principales problemas y generar la información necesaria para que las organizaciones determinen la productividad y buen funcionamiento dentro de una empresa. haciendo que las organizaciones tengan los resultados esperados permitiendo a la empresa, lograr incrementar la satisfacción laboral.

Un plan de satisfacción debe estar integrado por un conjunto de acciones planificadas, que se han derivado de la identificación de necesidades que pueden existir en las organizaciones. el plan de mejora de la satisfacción laboral requiere el involucramiento de directivos y jefes de departamentos, así como de cada uno de los colaboradores, así de esta manera se puede ir incrementando la participación y comunicación.

Se recomienda aplicar de manera eficaz un plan de satisfacción que se plantea en la investigación poniendo especial atención en los indicadores que en él se exponen, a fin de identificar si las estrategias están siendo efectivas, y de no serlo reestructurarlas de manera que sirvan al objetivo de mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Participar de manera constante en una escucha activa hacía los colaboradores procurando entender sus necesidades, inquietudes e intereses, acción que permitirá generar empatía y amplié el panorama sobre la visión que los demás tienen acerca de la empresa, de su área y/o de los superiores.

7.2.5 Motivación

Relación entre motivación y satisfacción

La motivación no es otra cosa que el interés o la fuerza que te lleva a cumplir un objetivo, lo que mueve tu conducta hacia una dirección específica. La cosa es muy

simple: si no tienes una motivación en tu vida, será muy difícil que alcances la satisfacción en tu existencia, no hay otro camino para eso.

Fases de la motivación laboral

Para alcanzar la motivación y tener satisfacción laboral es necesario conocer las fases de la motivación laboral.

Gráfico 4: Fases de la motivación



Fuente 3: (Cofide, 2021)

- **Etapa de homeostasis:** es el estado de equilibrio en el que se encuentra un organismo humano.
- **Etapa de estímulo:** es cuando se hace presente un estímulo y se genera una necesidad.
- **Etapa de necesidad:** la necesidad generada produce un estado de tensión en la persona.
- **Etapa del estado de tensión:** la tensión produce un impulso que da lugar a satisfacer la necesidad.
- **Etapa de comportamiento:** cuando el comportamiento se activa, se dirige a satisfacer dicha necesidad.
- **Etapa de satisfacción:** si se satisface la necesidad, el organismo humano regresa a su estado de tranquilidad hasta que otro estímulo se presente.

Beneficios de la motivación en el ámbito laboral

- **Se estimula la creatividad**
La gente motivada piensa con mayor claridad y dedica más recursos intelectuales al proyecto que esté desarrollando en ese momento.
- **Hay mayor energía**
Cuando una persona está motivada en el ámbito laboral, el cerebro estimula al resto del organismo para que éste disponga de mayor energía para cumplir con las labores.
- **Hay beneficios para la salud**
Si una persona está motivada en su trabajo, es más probable que su salud se vea beneficiada ya que le resultará placentero acudir a trabajar en un ambiente con relaciones laborales sanas.
- **Hay más posibilidades de reconocimiento**
Cuando las personas están motivadas en su trabajo sobresalen por la labor que realizan. Por ello es más probable que al alcanzar los resultados u objetivos planteados en la empresa, se brinden reconocimientos al personal por su labor.

7.2.6 Bienestar Emocional

El bienestar emocional, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es un “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, trabajar productivamente y contribuir a la comunidad”.

¿Qué es el bienestar laboral?

El bienestar laboral es un término integral que incluye varios servicios, beneficios e instalaciones que se ofrecen a los empleados. Incluye todo lo que se hace para la comodidad y la mejora de los empleados y se proporciona por encima del salario.

Es importante tener en cuenta que, si un empleado siente que la empresa está preocupada por él como persona y no como cualquier otro empleado, estará más comprometido con su trabajo.

Importancia del bienestar de los colaboradores

Desarrollar un buen lugar de trabajo está siendo parte de las actividades prioritarias de las empresas. El término bienestar puede referirse a muchos aspectos diferentes de una persona. Puede involucrar bienestar emocional, bienestar físico y un sentimiento general de compromiso y felicidad que proviene de trabajar en un determinado rol profesional.

Si un lugar de trabajo no es un "lugar feliz", se ve reflejado en el rendimiento y productividad de una empresa. Cuando los empleados disfrutan de un ambiente de trabajo feliz y saludable, se comienzan a ver innovaciones emocionantes en los procesos de negocio. Es la diferencia entre una organización que simplemente está funcionando y otra que está preparada para dar grandes pasos de rendimiento y productividad.

El éxito y la consecución de este reto se reducen, en su mayor parte, a las personas que trabajan dentro de él. Por lo tanto, la importancia del bienestar de los empleados corre en paralelo el buen funcionamiento de una empresa.

Bienestar y productividad

Cuando las empresas se centran tanto en el bienestar como en la productividad, se traduce en un impulso simultáneo tanto en la producción como en los niveles de salud de los trabajadores.

Según la tesis del trabajador productivo feliz, los trabajadores "felices" deberían tener mejor rendimiento que los "menos felices", y la calidad del rendimiento de la tarea se ve influenciada por la implementación de ese bienestar.

¿Cómo mejorar el bienestar de los colaboradores?

El bienestar se trata de la felicidad personal: sentirse bien y llevar un estilo de vida saludable. Como empresa, fomentar el bienestar implica hacer todo lo posible para garantizar que los empleados estén seguros, felices, saludables y satisfechos en sus funciones.

Algunas de las medidas más populares y eficaces son las siguientes:

- Estimular la práctica deportiva.
 - Crear un ambiente de trabajo cómodo.
 - Apoyar programas sociales.
 - Fomentar las pausas para la comida.
 - Conocer y reconocer el trabajo de los empleados.
 - Formación y más formación.
 - Mejor rendimiento del empleado.
 - Mayor satisfacción y moral de los empleados.
 - Minimizar las debilidades.
 - Mayor productividad y adhesión a los estándares de calidad.
- (UpBienestar, 2021)

7.2.7 Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales en el trabajo están originados por una deficiente organización y por un entorno social negativo. Pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) los riesgos psicosociales en el trabajo son aquellos que están originados por una deficiente organización y gestión de las tareas y por un entorno social negativo. Los factores de riesgo psicosocial pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Principales factores de riesgo psicosocial en el trabajo

- **Factores organizacionales:**
Afectan a la política y filosofía de la empresa, a su cultura y a las relaciones laborales.
- **Factores laborales:**
Están relacionados con las condiciones del empleo, la concepción del puesto de trabajo y la calidad del mismo.

Las 6 características de los riesgos psicosociales

- **Se extienden en el tiempo y en el espacio**
Normalmente los riesgos laborales están delimitados en torno a una acción concreta en un escenario particular. Sin embargo, los riesgos psicosociales se extienden y abarcan a un ámbito más amplio porque no se puede delimitar la cultura organizacional o el liderazgo en la empresa.
- **Son difíciles de medir o cuantificar**
El ruido, la iluminación... cuentan con sus propios parámetros de medida utilizados por los técnicos de prevención de riesgos laborales. Pero, ¿cómo medir la cohesión social de la plantilla, la comunicación en la empresa? Existen sistemas adaptados a los riesgos psicosociales, pero no logran tal exactitud.
- **Se interrelacionan con otros riesgos**
No podemos separar la dimensión física de la mental del ser humano. Ejemplo de ello es la interrelación entre unos mayores riesgos de sufrir un accidente cardiovascular si se está experimentando estrés.
- **Hay una escasa cobertura legal**
Por ejemplo, la exposición a las vibraciones mecánicas en el puesto de trabajo está normalizada y prevista dentro de la legislación sobre prevención de riesgos laborales. Sin embargo, en cuanto a los riesgos psicosociales, los límites son difusos y, como consecuencia, las empresas no saben a qué atenerse.

Principales riesgos psicosociales

Derivado de lo anterior, es complejo clasificar los riesgos psicosociales, aunque sí parece haber consenso en torno a los siguientes:

- **El estrés:**
Es el más global porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. La OSHA define el estrés como "un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se hace más grave, se produce el desgaste profesional o burnout.
- **La violencia laboral:**
Se refiere a la violencia ejercida desde una posición de poder contra una persona o un grupo en un ámbito relacionado con el trabajo. En general existen dos tipos de violencia: la física y la psicológica.
- **El acoso laboral:**
Está estrechamente relacionado con un mal clima en la empresa y un comportamiento negativo entre compañeros de trabajo, incluidos los superiores o directivos.
- **El acoso sexual:**
Chantaje sexual y el producido por un ambiente hostil.
- **La inseguridad contractual:**
Se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo.
- **El conflicto familia-trabajo:**
Se manifiesta con dos vertientes: familia-trabajo y trabajo-familia.
(Quirónprevención, 2018)

7.2.8 Productividad

¿Qué es la productividad laboral?

La productividad es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los bienes para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. Un incremento de la productividad implica que se

logra producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien, que estos se requieran en menor cantidad para producir el mismo volumen de producto.

La productividad tiene una importancia fundamental para la generación de riqueza de la sociedad, así como para alcanzar incrementos sostenidos del ingreso y del bienestar de la población. Una condición necesaria para la óptima toma de decisiones de los agentes económicos que inciden en la mejora de la aplicación de los recursos, así como para formular las políticas públicas destinadas al mismo propósito, es contar con información adecuada para medir la productividad, tanto a nivel de la empresa como de las industrias específicas y del país en su conjunto.

Uno de los factores más importantes y decisivos en el desarrollo de una empresa es el aumento de la productividad laboral ya que incide directamente en la rentabilidad y viabilidad del negocio, por ello es vital conocer y monitorizar sus indicadores. La productividad laboral es la medida por hora de trabajo generado por cada empleado de una empresa u organización y no debe permanecer estática sino su tendencia debe ser siempre a aumentar.

¿Cómo aumentar la productividad?

- Evite echar toda la culpa a tus trabajadores
- ¿Acaba de descubrir que sus empleados tienen baja productividad laboral en general? Tu primer instinto podría ser culparles.
- Hasta cierto punto, podrías tener razón. Seguramente, tienes al menos algunos trabajadores que toman demasiados descansos. También aparecen demasiado tarde cada mañana y demuestran pereza. La verdad es que la mayoría de los problemas son probablemente personas trabajadoras que quieren hacer un gran trabajo todos los días. Es posible que no se pongan en la posición correcta para tener éxito.
- Así que, en lugar de echar toda la culpa a sus empleados de nivel inferior, eche un vistazo a su equipo directivo. En ellos verá si están desempeñando en la baja productividad laboral de su empresa.
- Averigua porque tus empleados pierdan el tiempo

- En un mundo perfecto, todos sus empleados estarían trabajando todo el tiempo que se estipula para ello. Ese tipo de productividad te daría la mayor cantidad de dinero por tu dinero y te ganaría más ganancias.
- Si eres capaz de limitar la espera y animar a tus líderes en mantener a sus equipos involucrados activamente en tareas, mejorará la productividad laboral en poco tiempo. Pero antes de que puedas hacerlo, necesitas tomarte un tiempo para averiguar: ¿Por qué se está desperdiciando tanto tiempo?, ¿Qué se puede hacer al respecto?
- Establecer metas para los trabajadores: proporciona incentivos basados en el desempeño.
- ¿Sospechas que la baja productividad de su empresa podría estar directamente ligada a la falta de motivación? Si es así, establecer metas para tus trabajadores y ofrecerles incentivos basados en el rendimiento si alcanzan esos objetivos es una excelente idea.
- Administrar las horas extras efectivamente.
- Tal vez necesites que tus trabajadores realicen horas extraordinarias en ciertos trabajos. Le ayuda a completar trabajos más rápido y parece mejorar la productividad. No obstante, trabajar demasiadas horas extras puede tener un efecto adverso en muchas personas. Ello puede derivar en:
Fatiga excesiva.
Aumento de las tasas de accidentes.
Mayor rotación de trabajadores.

Estas cosas podrían entorpecer su productividad laboral a largo plazo. Así que es mejor limitar el número de horas extras que ofrece a sus empleados. Planifica los proyectos de tus trabajadores con suficiente tiempo para completarlos durante el horario comercial normal. Apóyate en la tecnología para conocer mejor como se administran estas horas extras.

- Formación Continua de los trabajadores.
- Mantener a los trabajadores desafiados y comprometidos promoverá la productividad. La mejor opción para ayudar a cada empleado a satisfacer su potencial es implementar un programa de capacitación y educación.

- Con capacitaciones, ofrecerá a los empleados una mejor posición actual y eventualmente ascender. Puedes crear problemas de reembolso de educación que promueve la educación adicional. Invertir en sus trabajadores es una inversión en el futuro de su empresa.
- El estrés de tus trabajadores es uno de los factores que influyen en la productividad laboral.

8 METODOLOGÍA

8.1 TIPOS DE MÉTODOS

8.1.1 Método Fenomenológico

La fenomenología nace como una necesidad de explicar la naturaleza y por qué de las cosas, los primeros pensadores trataron de definir a la mismas como si esta era un método o una filosofía, dado que lejos de ser una secuencia de pasos, es un paradigma que observa y explica la ciencia para conocerla exactamente para que así de esta forma, encontrar la verdad de las cosas. (Martinez, 2018)

Por consecuente el presente proyecto tiene como fin la observación de las personas que se encuentran dentro del área de RRHH de la ERRSSA de la ciudad de Loja con el fin de la elaboración de un plan de satisfacción laboral para promover la productividad tomando en cuenta el bienestar personal y social, la calidad del entorno, así como también la satisfacción dentro de los puestos de trabajo.

8.1.2 Método Hermenéutico

El término hermenéutico proviene del griego que significa declarar, anunciar, esclarecer y, por último, traducir, el método hermenéutico corresponde a una técnica de interpretación de textos, escritos u obras artísticas de distintos ámbitos, dentro de su propósito principal es servir de ayuda en el área comprensiva de un texto, significa que alguna cosa es vuelta comprensible o llevada a la comprensión, así la hermenéutica será la encargada de proveer métodos para la correcta interpretación, así como estudiar cualquier interpretación humana. (Rodriguez, 2018)

Se emplea mediante el uso de una encuesta escrita que se encarga de hacer conocer y comprender cuál va a ser la aceptación o grado de satisfacción que va a tener el plan de satisfacción para promover la productividad de los colaboradores, basándose en los riesgos psicosociales que pueden llegar a afectar a los colaboradores, por medio de plan manejo de riesgos psicosociales lo que se busca es una mejora y por ende resultados positivos para lograr lo hablado se puede llegar a

escoger un grupo de personas que nos ayuden con la información dando su opinión y su criterio ya que ayudan a mejorar.

Por lo que se ha optado por realizar la encuesta que va dirigida a los colaboradores del área de Talento Humano, la misma que se va a realizar por medio de la plataforma google forms, la que consta de 12 preguntas adecuadamente formuladas y aprobadas, que tratan de satisfacción laboral, bienestar emocional, riesgos psicosociales, para esto se procederá a enviar el link al encargado de Talento Humano e día 30 de junio del 2021 para que así el mismo pueda enviar a los colaboradores y proceder a llenarla.

8.1.3 Método Proyectual

El método proyectual consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia, su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo. (Munari, 2019)

Con la elaboración del plan de satisfacción laboral para promover la productividad de los colaboradores de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA) se busca de una manera idónea y sobre todo innovadora la forma de poder incrementar la satisfacción y productividad de los colaboradores en la organización, poniendo en primer plano su bienestar tanto personal como laboral, ya que esto desencadena un sin número de riesgos psicosociales, lo que nos lleva a poder aportar con un plan de manejo de los riesgos psicosociales, con el fin de disminuir los mismos, y poder generar el bienestar adecuado y por ende, el crecimiento de la productividad en la organización.

8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Dan a conocer y tener en cuenta una referencia a procedimientos y medios que hacen operativos los métodos, es el procedimiento de actuación concreta que debe seguirse para recorrer las diferentes fases del método científico, la entrevista, la observación o el uso de fuentes de información secundaria, son algunas de las diferentes técnicas más utilizadas en la investigación social. (Polo, 2015)

8.2.1 TIPOS DE TÉCNICAS

8.2.1.1 Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito, ese listado se denomina cuestionario,

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas, varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. (Puente, 2019)

Con la realización de la encuesta a los colaboradores que pertenecen a la empresa Electrica Regional del Sur S.A se puede obtener un resultado real sobre la manera de llevar a cabo un buen funcionamiento en el aumento de la satisfacción laboral de los colaboradores y por ende el incremento de la productividad.

8.2.1.2 Entrevistas

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. Por tanto, todo lo que a continuación se expone servirá tanto para desarrollar la técnica dentro de una investigación como para utilizarla de manera puntual y aislada. (Bertomeu, 2021)

Esta técnica nos ayudó a que se pueda conseguir los conocimientos necesarios para poder realizar de una forma segura la recolección de datos y de esta manera poder obtener la opinión de los colaboradores sobre el plan de satisfacción laboral para promover la productividad de los colaboradores de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA) y así se pudo conocer más de acerca la forma de trabajar y las acciones que les importunaban dentro de su trabajo, como; los riesgos psicosociales que llegan a afectar de manera significativa al capital humano de la empresa.

8.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para determinar el número total de encuestados en la empresa donde se ha considerado levantar la información actualizada relacionada a satisfacción laboral con fines de mejorar el desempeño en la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A se procedió a mantener una conversación con el analista de Talento Humano en donde se define que se aplique dichas encuestas a los colaboradores del departamento relacionado a Talento Humano ya que son ellos quienes poseen el conocimiento para sugerir los cambios o estrategias que pueden ser adoptadas en base a los resultados requeridos.

Es así como se procede a aplicar un total de 25 encuestas direccionadas al mejoramiento de la satisfacción laboral, las que a continuación se procederá a analizar y definir resultados.

9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

9.2 ENTREVISTA

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar los factores o componentes que nos pueden servir para promover la satisfacción laboral en la organización, la entrevista fue dirigida a tres colaboradores de la organización, quienes pertenecen a el área de Talento Humano, de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA) esta herramienta nos ayuda a obtener información concreta y real sobre lo que se presenta en la misma, ya que con cada una de las respuestas emitidas por los colaboradores puede obtener resultados reales que logran servir de gran beneficio para la investigación.

9.2.1 Entrevistados

Entrevista 1

Nombre: Ing. Fabián Guerrero
Director de Recursos Humanos

Entrevista 2

Nombre: Ing. Patricio Cueva.
Analista de Recursos Humanos 1

Entrevista 3

Nombre: Lic. Angélica Dávalos.
Analista de Recursos Humanos 2

TABLA RESUMEN DE RESULTADOS

Tabla 1: Tabla de resumen de entrevistas aplicadas

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
¿Indique su cargo y área de desempeño dentro de la empresa?	El colaborador pertenece al área de Recursos Humanos y tiene el cargo de Director de Recursos Humanos.	El colaborador pertenece al área de Recursos Humanos y tiene el cargo de Analista de Recursos Humanos 1.	El colaborador pertenece al área de Recursos Humanos y tiene el cargo de Analista de Recursos Humanos 2.

¿Se siente orgulloso de pertenecer a la organización? ¿Por qué?	Si, por que es una gran organización, son todos muy unidos.	Si, por que me hacen sentir parte de la empresa.	Si, por que los jefes inmediatos siempre están dispuestos para ayudarnos.
¿Qué aspectos considera usted que debería mejorar la empresa relacionada al bienestar de sus colaboradores?	Uno de los aspectos a mejorar sería en el trabajo bajo presión, porque es algo que no se da muy bien.	Sería el aspecto a la motivación, a veces no lo hace de la mejor manera.	El aspecto del trabajo bajo presión, porque muchas veces llegan a estresar.
¿Dentro de la empresa existe libertad para expresar sus ideas y opiniones? (Si, no, Por que)	Sí, siempre se toma en cuenta la opinión que tiene cada uno de los colaboradores, se respeta las diferentes opiniones e ideas que tengan.	Si, se da mucho el respeto y aceptación de las diferentes ideas que pueden llegar a tener los colaboradores.	Sí, porque casi siempre se escuchan nuevas ideas, diferentes opiniones, ideas inclusivas, que pueden llegar a servir para ponerlas en práctica.
¿Considera usted importante la implementación de un plan de satisfacción laboral que promueva bienestar de los trabajadores de la empresa? (Si, no, Por que)	Si, por que tener un documento donde conste información importante que contribuya al crecimiento de la empresa como al de su personal es muy gratificante.	Sí, porque hay muchas cosas que a veces se escapan de las manos, y tener una ayuda como un documento donde conste la información necesaria para poder promover el bienestar de los trabajadores sería muy significativo.	Si, por que serviría de mucho más aún si el documento nos va a dar pautas de cómo mantener la satisfacción laboral de los colaboradores el documento será de gran apoyo para la organización.

Fuente 4: La autora, trabajo de campo, 2021

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A través de la aplicación de la pregunta ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la organización? ¿Por qué? Se obtuvo diferentes respuestas, ya que eran tres los entrevistados, de lo que se hace un análisis que nos dio como resultado que los entrevistados nos digan que se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa Eléctrica Regional del Sur, ya que los hacen sentir parte de empresa, les prestan ayuda siempre que lo necesitan y son colaboradores muy unidos.

Esta pregunta ¿Qué aspectos considera usted que debería mejorar la empresa relacionada al bienestar de sus colaboradores? nos permitió acceder a lo que los colaboradores piensan de los aspectos a mejorar, de lo cual se obtuvo

que si tienen diferentes aspectos que sugieren se procedan de otra manera como sería el trabajo bajo presión, el estrés que entra en los riesgos psicosociales que ya antes mencionamos, también está la falta de motivación al momento de realizar sus funciones diarias.

La formulación de esta interrogante ¿Dentro de la empresa existe libertad para expresar sus ideas y opiniones? (Si, no, Por que) proporciono opiniones diferentes e importantes por parte de los entrevistados, a lo que obtuvimos respuestas como que, si existe libertad para expresar sus opiniones, ya que siempre se toma en cuenta los diferentes comentarios emitidos por los colaboradores por lo que siempre está el respeto, ante todo y por ende al escuchar activamente las ideas de los colaboradores se pueden presentar ideas inclusivas que se las puede tomar en cuenta.

Al formular esta pregunta ¿Considera usted importante la implementación de un plan de satisfacción laboral que promueva bienestar de los trabajadores de la empresa? (Si, no, Por que) se tuvo en cuenta las respuestas de los entrevistados, los cuales nos dieron a conocer que al implementar un plan de satisfacción laboral se aporta de manera significativa a la institución, lo que es de gran ayuda para la misma ya que consta con información necesaria para promover la satisfacción laboral, tomando en cuenta su bienestar emocional.

9.3 ENCUESTA

La encuesta fue dirigida a 25 colaboradores del área de Talento Humano de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA) con la finalidad de obtener información y opiniones que tienen acerca de la satisfacción laboral en la mencionada empresa, esta herramienta permitirá acceder a cada una de las respuestas emitidas por los colaboradores y con ello poder optar por realizar un análisis completo y real de lo que viven en su lugar de trabajo.

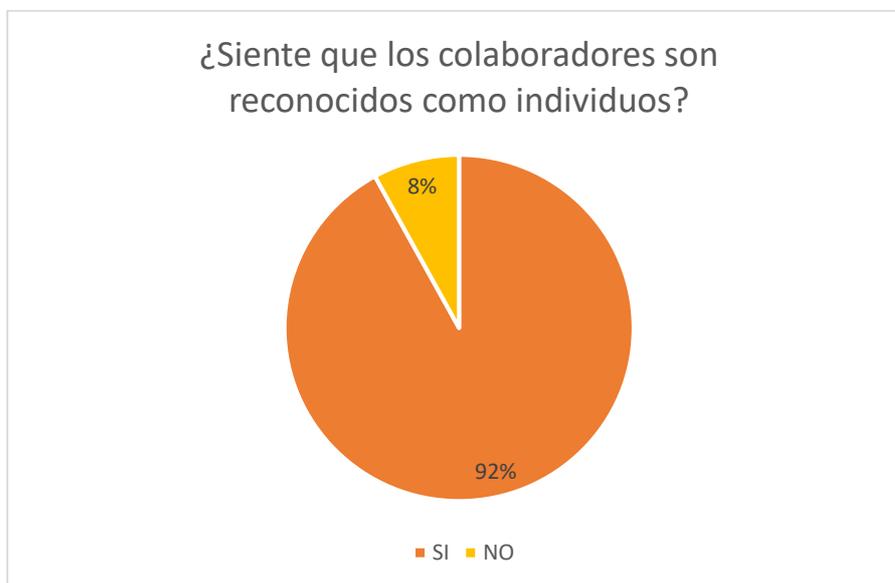
PREGUNTA 1: ¿Siente que los colaboradores son reconocidos como individuos?

Tabla 2: ¿Siente que los colaboradores son reconocidos como individuos?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	92%
NO	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente 5: La autora, trabajo de campo, 2021.

Gráfico 5: ¿Siente que los colaboradores son reconocidos como individuos?



Fuente 6: La autora, trabajo de campo, 2021

Análisis cuantitativo.

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Siente que los colaboradores son reconocidos como individuos?

perteneciendo 25 al área de Talento Humano tomando como base el número de colaboradores existentes en dicha área, siendo así 25 colaboradores encuestados, que tienen una equivalencia del 100% de esta manera obteniendo la variable de SI con un porcentaje de 90% correspondiente a 23 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje del 8% el cual es representado por 2 colaboradores, con un total de 25 colaboradores, dando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

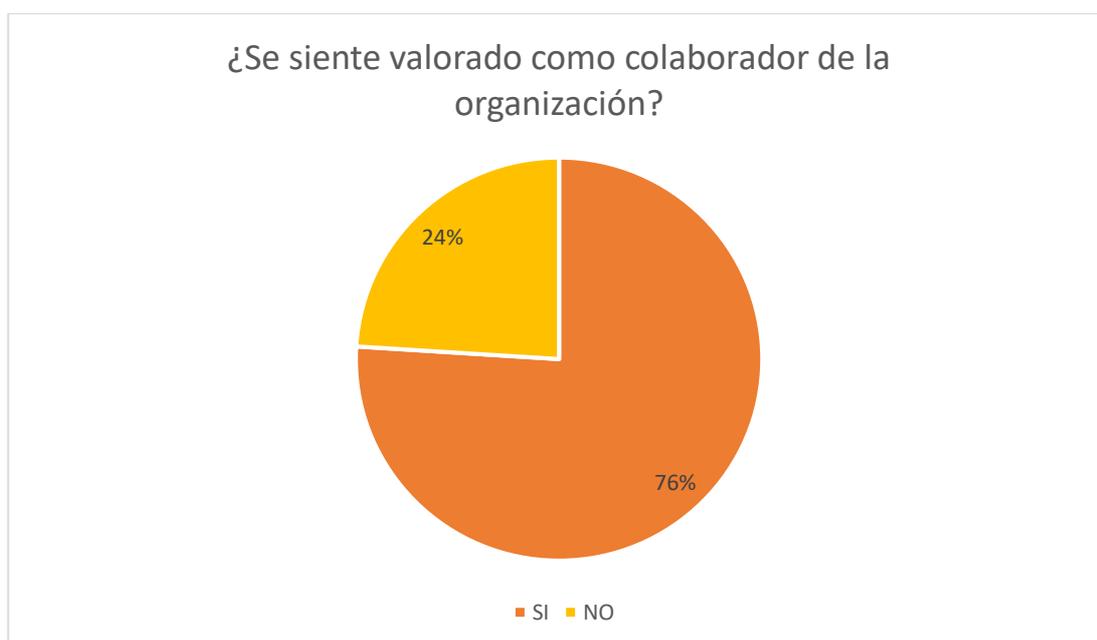
Análisis cualitativo.

Con la implementación de esta pregunta se quiso determinar si el colaborador se siente como talento y no herramienta, tomando en cuenta que el capital humano es una parte fundamental de la organización, ya que de esta manera se puede llegar a obtener resultados más precisos y reales de lo que el colaborador siente en su puesto de trabajo, lo que nos da como consecuencia que la mayor parte de los colaboradores se consideran una parte fundamental de la organización creando como resultado que se sientan reconocidos como individuos con destrezas y talento.

PREGUNTA 2: ¿Se siente valorado como colaborador de la organización?**Tabla 3:** ¿Se siente valorado como colaborador de la organización?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	76%
NO	6	24%
TOTAL	25	100%

Fuente 5: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 6: ¿Se siente valorado como colaborador de la organización?

Fuente 7: La autora, trabajo de campo, 2021

Análisis cuantitativo.

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Se siente valorado como colaborador de la organización? Perteneciendo 25 al área de Talento Humano tomando como base el número de colaboradores existentes en dicha área, siendo así 25 colaboradores encuestados, que tienen una equivalencia del 100% así pues obteniendo la variable de SI con un porcentaje de 76% correspondiente a 19 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 24% el cual es representado por 6 colaboradores, con un total de 25 colaboradores, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

Con la formulación de esta pregunta se espera tener información acerca de si el colaborador se siente parte de la empresa, si se siente valorado como individuo, si se está tomando en cuenta su valor humano, ya que de esta manera se puede llegar a obtener resultados más precisos y reales de lo que el colaborador siente en la empresa a la que pertenece, lo que nos da como resultado que la mayor parte de los participantes se consideran valorados por la organización.

PREGUNTA 3: En una escala de 0 a 10, ¿Qué tan feliz eres en tu lugar de trabajo?
Siendo 10 muy bien y 0 nada bien.

Tabla 4: ¿Que tan feliz es en su lugar de trabajo?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	4%
6	4	16%
7	2	8%
8	4	16%
9	11	44%
10	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente 8: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 7: ¿Qué tal feliz eres en tu lugar de trabajo?



Fuente 9: La autora, trabajo de campo, 2021

Análisis cuantitativo.

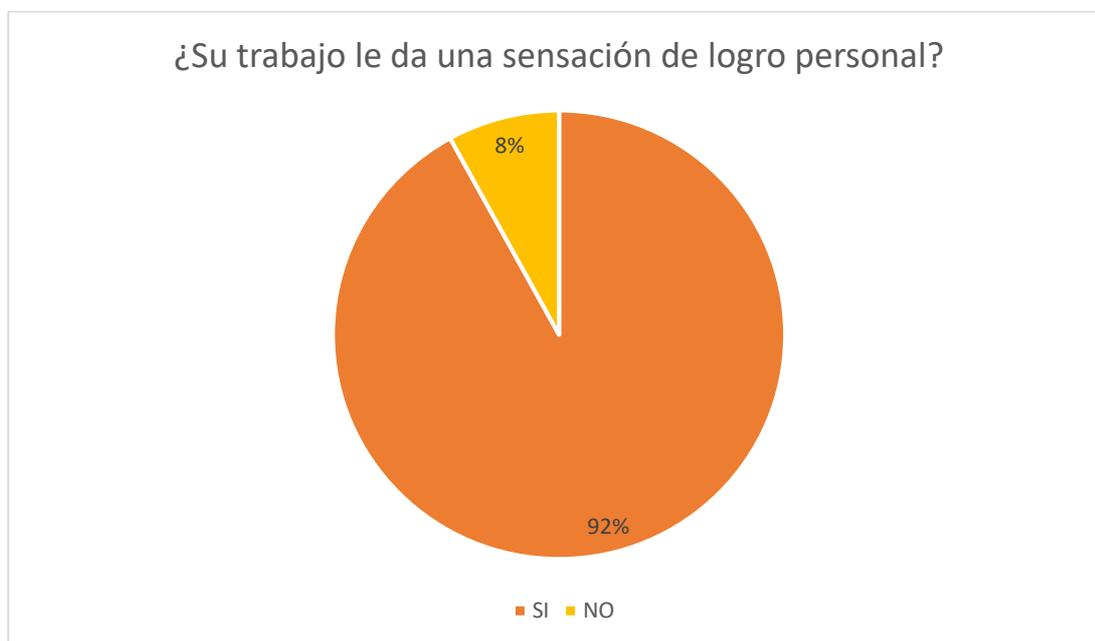
Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la En una escala de 0 a 10, ¿Qué tan feliz eres en tu lugar de trabajo? Siendo 10 muy bien y 0 nada bien, perteneciendo 25 al área de Talento Humano para ello tomamos como base el número de colaboradores existentes en el área ya mencionada siendo así 25 colaboradores encuestados, que tienen una equivalencia del 100% así pues obteniendo las variables de 0,1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 dando como resultado que de 0 a 4 está en 0% ningún colaborador opto por estas opciones de la opción 5 en 4% correspondiendo a 1 colaborador, opción 6 en un 16% correspondiendo a 4 colaboradores de la opción 7 en un 8% correspondiente a 4 colaboradores, la opción 9 con 44% correspondiente a 11 colaboradores y de la variante 10 con un 12% correspondiente a 3 colaboradores, con un total de 25 colaboradores, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

Mediante esta pregunta se procedió a obtener información al respecto de cómo el colaborador se considera en la empresa, si él se siente feliz realizando sus funciones, y formando parte de la empresa ya que de esta manera se puede llegar a obtener resultados más precisos y reales de lo que el colaborador siente en la empresa a la que pertenece, lo que nos da como resultado que la mayor parte de los colaboradores se sienten felices en su lugar de trabajo por la organización.

PREGUNTA 4: ¿Su trabajo le da una sensación de logro personal?**Tabla 5:** ¿Su trabajo le da una sensación de logro personal?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	92%
NO	2	8%
TOTAL	125	100%

Fuente 10: La autora, trabajo de campo, 2021**Gráfico 8:** ¿Su trabajo le da una sensación de logro personal?**Fuente 11:** La autora, trabajo de campo, 2021**Análisis cuantitativo.**

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Su trabajo le da una sensación de logro personal? De la cual 25 colaboradores son pertenecientes al área de Talento Humano para ello tomamos como base el número de colaboradores existentes en el área mencionada siendo así 25 los encuestados, que tienen una equivalencia del 100% así pues obteniendo la variable de SI con un porcentaje de 92% correspondiente a 23 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 8% el cual es representado por 2 colaboradores, dándonos un

total de 25 colaboradores, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

Con la enunciación de esta pregunta se determinó la obtención de las diferentes respuestas emitidas por los participantes lo cual nos a entender si el colaborador siente que su puesto de trabajo es un logro personal, si siente que su puesto de trabajo es lo que él esperaba y quería desde un principio, ya que de esta manera se puede llegar a obtener resultados más precisos y reales de lo que el colaborador siente al estar en ese puesto de trabajo, lo que nos da como resultado que la mayor parte de los colaboradores siente que estar es ese puesto de trabajo es un logro personal.

PREGUNTA 5: ¿Lo mantienen motivado en su lugar de trabajo?**Tabla 6:** ¿Lo mantiene motivado en su lugar de trabajo?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente 12: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 9: ¿Lo mantienen motivado en su lugar de trabajo?

Fuente 13: La autora, trabajo de campo, 2021

Análisis cuantitativo.

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Lo mantienen motivado en su lugar de trabajo? Manifestando que en el área de Talento Humano hay 25 colaboradores, por ello tomamos como base el número de colaboradores existentes en la área ya mencionada siendo así 25 encuestados, que tienen una equivalencia del 100% por consiguiente optamos por la variable de SI con un porcentaje de 85% correspondiente a 21 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 16% el cual es representado por 4 colaboradores, llegando a un total de 25 colaboradores,

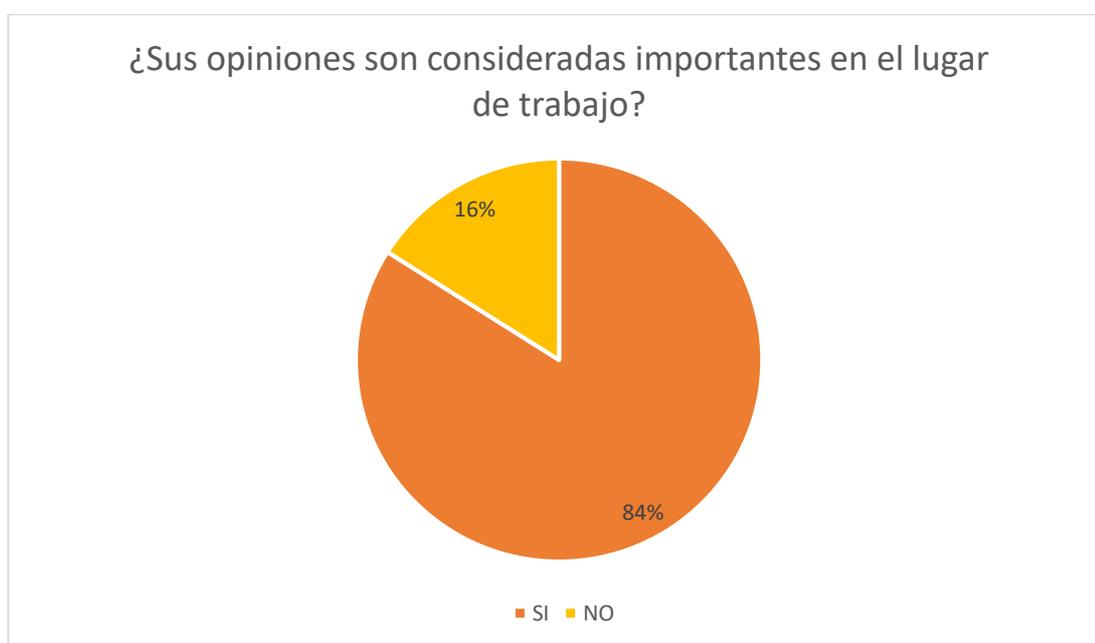
y de esta manera proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

Mediante la realización de esta pregunta se quiso obtener un criterio diferente acerca de si en la empresa a la que el colaborador pertenece lo mantiene motivado, pues con ello llegan a realizar sus tareas y funciones con muchas más eficiencia, ya que al mantenerlo motivado se pueden obtener mejores resultados ya que de esta manera se puede llegar a obtener resultados más precisos y reales de cómo los mantienen motivados lo que nos da como resultado que la mayor parte de los colaboradores que si los mantiene motivados para la realización de sus tareas diarias.

PEGUNTA 6: ¿Sus opiniones son consideradas importantes en el lugar de trabajo?**Tabla 7:** ¿Sus opiniones son consideradas importantes en el lugar de trabajo?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente 14: La autora, trabajo de campo, 2021**Gráfico 10:** ¿Sus opiniones son consideradas importantes en el lugar de trabajo?**Fuente 15:** La autora, trabajo de campo, 2021**Análisis cuantitativo.**

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Sus opiniones son consideradas importantes en el lugar de trabajo? Conociendo que en el área de Talento Humano existen 25 colaboradores para ello tomamos como base el número de colaboradores existentes en el área ya mencionada siendo así 25 encuestados, que tienen una equivalencia del 100% así pues obteniendo la variable de SI con un porcentaje de 84% correspondiente a 21 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 16% el cual es representado por 4 colaboradores, con un total

de 25 encuestados, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

Con la formulación de esta pregunta se pudo conocer si el colaborador considera que sus opiniones son válidas dentro de la empresa, con el fin de que se pueda llegar a tener el conocimiento de si sus ideas u opiniones son consideradas importante en su lugar de trabajo y así llegar a obtener resultados más precisos y reales por parte de los colaboradores lo que nos da como resultado que la mayor parte de los mismos si los mantiene motivados para la realización de sus tareas diarias.

PREGUNTA 7: ¿Lo hacen sentir útil e importante con su desempeño profesional?**Tabla 8:** ¿Lo hacen sentir útil e importante con su desempeño profesional?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	88%
NO	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente 16: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 11: ¿Lo hacen sentir útil e importante con desempeño profesional?

Fuente 17: La autora, trabajo de campo, 2021

Análisis cuantitativo.

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Lo hacen sentir útil e importante con desempeño profesional? Siendo 25 colaboradores pertenecientes al área de Talento Humano por ello tomamos como base el número de colaboradores existentes en el área ya manifestada siendo así 25 encuestados, que tienen una equivalencia del 100% así pues obteniendo la variable de SI con un porcentaje de 88% correspondiente a 22 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 12% el cual es representado por 3 colaboradores, con un total

de 25 contribuyentes, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

Mediante la realización de esta pregunta se va a llegar a conocer sobre si el colaborador se siente útil en las funciones que desempeña, si su trabajo o lo que hace es importante e útil para la empresa a la que pertenece ya que de esta manera se puede llegar a obtener resultados más precisos y reales de cómo los colaboradores se sienten útiles e importantes con el desempeño que realizan lo que nos da como resultado que la mayor parte de los colaboradores si los hacen sentir útiles e importantes con su desempeño.

PREGUNTA 8: ¿Tiene buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo?

Tabla 9: ¿Tiene buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente 18: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 12: ¿Tiene buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo?



Fuente 19: La autora, trabajo de campo, 2021

Análisis cuantitativo.

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Tiene buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo? Conociendo que en el área de Talento Humano existen 25 colaboradores para esto se toma como base el número de colaboradores existentes en el área mencionada siendo así 25 encuestados, que tienen una equivalencia del 100% así pues obteniendo la variable de SI con un porcentaje de 96% correspondiente a 24 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 4% el cual es representado por 1 colaborador, con un total de

25 participantes, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

Con la elaboración de esta pregunta se indago como es la relación que tienen los colaboradores de la empresa, ya que mantener un buen clima organizacional es muy factible, si los colaboradores tienen una buena relación son más productivos, con esto pudimos obtener resultados más precisos y reales de cómo son las relaciones entre los colaboradores lo que nos da como resultado que la mayor parte de los colaboradores que tienen buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo.

PREGUNTA 9: ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior?**Tabla 10:** ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	88%
NO	3	12%
TOTAL	10	100%

Fuente 20: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 13: ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior?

Fuente 21: La autora, trabajo de campo, 2021

Análisis cuantitativo.

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior? Teniendo como referencia que en el área de Talento Humano existen 25 colaboradores por esto tomamos como base el número de colaboradores existentes en el área ya mencionada siendo así 25 encuestados, que tienen una equivalencia del 100% así pues obteniendo la variable de SI con un porcentaje de 88% correspondiente a 22 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 12% el cual es representado por 3 colaboradores, con un total

de 25 encuestados, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

Con la formulación de esta pregunta se quiso obtener información sobre si los superiores inmediatos ofrecen su ayuda a los colaboradores de menos jerarquía, si están prestos a las necesidades que tiene los colaboradores, y con sus respuestas se pueden obtener mejores resultados ya que de esta manera se puede llegar a obtener resultados más precisos y reales de cómo los superiores inmediatos ayudan a los colaboradores en las necesidades que puedan llegar a tener lo que nos da como resultado que la mayor parte de los colaboradores que si reciben ayuda de sus superiores inmediatos.

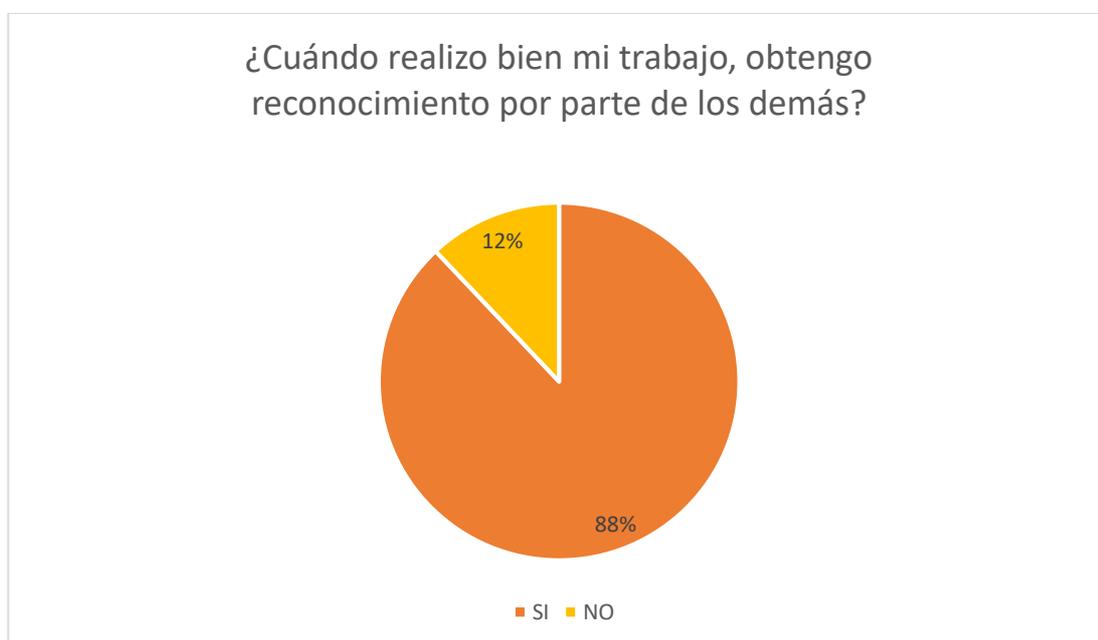
PREGUNTA 10: ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?

Tabla 11: ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	88%
NO	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente 22: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 14: ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?



Fuente 23 La autora, trabajo de campo, 2021

Análisis cuantitativo.

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás? Tomando en cuenta que en el área de Talento Humano existen 25 colaboradores para esto se tomó como base el número de colaboradores existentes en el área ya mencionada siendo así 25 encuestados, que tienen una equivalencia del 100% por ello aplicamos la variable de SI con un porcentaje de 88% correspondiente a 22 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 12% el cual es representado por 3 colaborador, con un total

de 25 participantes, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

A través de esta pregunta se quiere conseguir respuesta a la interrogante ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás? Ya que, como colaboradores, mantenerlos en constante reconocimiento de las tareas que realizan es de gran motivación, haciendo que se trabaje con más ganas y haciendo lo mejor, haciendo así que se puede llegar a obtener resultados más precisos y reales de como los mantienen motivados de como reconociendo el trabajo que hace puede hacerlo sentir bien lo que nos da como resultado que la mayor parte de los colaboradores que si los mantiene motivados para la realización de sus tareas diarias.

PREGUNTA 11: ¿Considera importante el reconocimiento de su labor profesional?

Tabla 12: ¿Considera importante el reconocimiento de su labor profesional?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	10	100%

Fuente 24: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 15: ¿Considera importante el reconocimiento de su labor profesional?



Fuente 25: La autora, trabajo de campo 2021

Análisis cuantitativo.

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Considera importante el reconocimiento de su labor profesional? Reconociendo que en el área Talento Humano existen 25 colaboradores para ello se tomó como base el número de colaboradores existentes en el área ya manifestada siendo así 25 encuestados, que tienen una equivalencia del 100% así pues obteniendo la variable de SI con un porcentaje de 96% correspondiente a 24 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 4% el cual es representado por 4 colaborador, con un total de

25 encuestados, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existentes en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

Con el planteamiento de la siguiente interrogante se investigó si para los colaboradores es importante que los reconozcan en su puesto de trabajando, tomando en cuenta que se les reconoce lo que ellos realizan en su puesto de trabajo será más productivos con esto se pudo obtener resultados más precisos y reales de como para los colaboradores es importante que se considere o reconozcan al momento de realizar alguna tarea lo que nos da como resultado que todos los colaboradores optaron por que si se debe reconocer su trabajo.

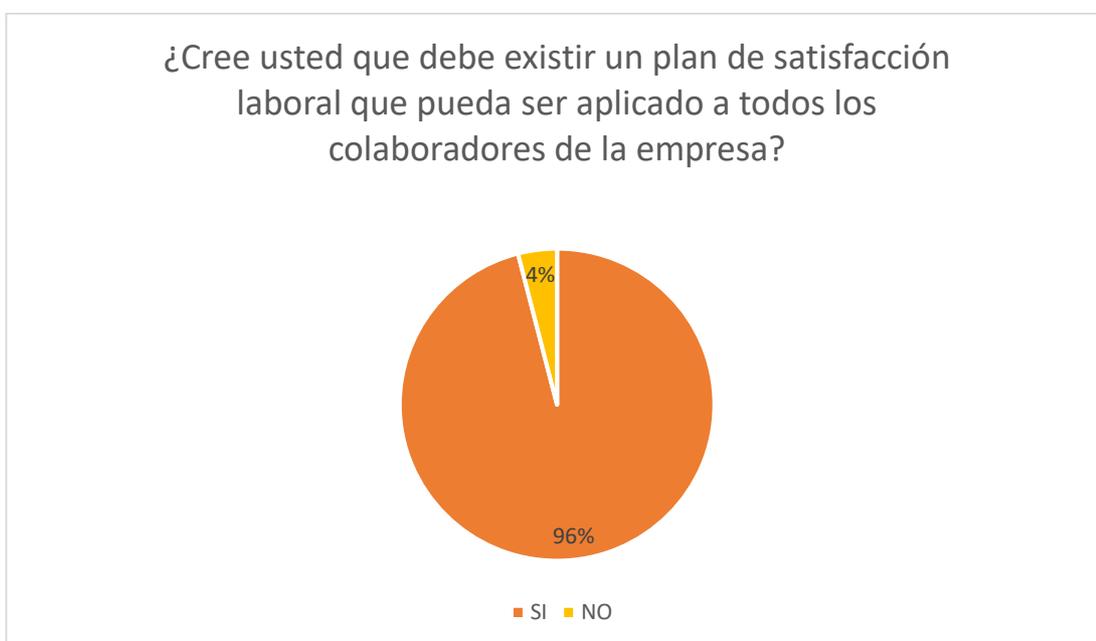
PREGUNTA 12: ¿Cree usted que debe existir un plan de satisfacción laboral que pueda ser aplicado a todos los colaboradores de la empresa?

Tabla 13: ¿Cree usted que debe existir un plan de satisfacción laboral que pueda ser aplicado a todos los colaboradores de la empresa?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente 26: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 16: ¿Cree usted que debe existir un plan de satisfacción laboral que pueda ser aplicado a todos los colaboradores de la empresa?



Fuente 27: La autora, trabajo de campo, 2021

Análisis cuantitativo.

Dentro de la figura podemos observar cual es el porcentaje de la pregunta ¿Cree usted que debe existir un plan de satisfacción laboral que pueda ser aplicado a todos los colaboradores de la empresa? Conociendo que en el área de Talento Humano pertenecen 25 colaboradores para esto tomamos como base el número de colaboradores existentes en el área mencionada siendo así 25 colaboradores encuestados, que tienen una

equivalencia del 100% así pues obteniendo la variable de SI con un porcentaje de 96% correspondiente a 24 colaboradores, seguido de la variable NO con un porcentaje de 4% el cual es representado por 1 colaborador, con un total de 25 encuestados, proporcionando así el valor total de los 25 colaboradores existente en el área de Talento Humano.

Análisis cualitativo.

A través del planteamiento de esta pregunta se esperó ver la factibilidad de la creación de un plan de satisfacción laboral para promover la productividad de los colaboradores tomando a consideración la implementación que tendrá el mismo con el fin de impartir nuevos conocimientos sobre satisfacción laboral, basándonos en el bienestar emocional de los colaboradores y por ende en los riesgos psicosociales que pueden llegar a ocurrir en la organización y de esta forma también lograr tener datos que permitan tener un alcance real que ayude a determinar los diferentes factores que se dan entre los colaboradores y la organización.

10 PROPUESTA DE ACCIÓN

10.1 INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación da como resultado un plan de satisfacción laboral que promueva la productividad el mismo que servirá de guía para la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A, ya que en dicho plan se implementara información necesaria e importante la que va ayudar a mejorar el manejo de su personal, presentado diferente terminología, y aspectos que se deben tomar en cuenta a la hora de promover la satisfacción laboral.

10.2 PRESENTACIÓN

El resultado que se espera tener es la aceptación y la implementación del plan de satisfacción laboral para promover la productividad, ya que con ello se demuestra que la investigación dio buenos resultados.

Los beneficios que se pueden obtener son:

- Aumentar la productividad.
- Mantener al personal motivado.
- Incrementar la satisfacción en su puesto de trabajo.
- Informar de los diferentes riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores.
- Reducir los riesgos psicosociales.
- Velar por el bienestar emocional de los colaboradores.

10.3 BENEFICIARIOS

La entidad que se va a beneficiar con la propuesta de acción es la empresa Eléctrica Regional el Sur S.A (EERSSA), este plan va dirigido específicamente para el área de Talento Humano, la cual consta con 25 colaboradores.

10.4 ESTRUCTURA

Gráfico 17: Estructura



Fuente 28: La autora, trabajo de campo, 2021

10.5 DOCUMENTO PRESENTADO

**SATISFACCIÓN LABORAL
PARA PROMOVER LA
PRODUCTIVIDAD**

Presentación

“*La satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad en relación al desempeño, el espacio de trabajo y su entorno*”

En la organización cada vez se hace más evidente la manera de buscar como satisfacer a su capital humano, como mantenerlos motivados a realizar su trabajo o funciones y como generar un buen ambiente laboral.

Lo cual ha llevado a crear este plan para poder fomentar la satisfacción laboral de los colaboradores, por lo que se a buscado la información necesaria para poder brindar la información adecuada sobre: satisfacción personal, satisfacción laboral, bienestar emocional, riesgos psicosociales y productividad ya que todos estos términos van de la mano.

Con el conocimiento de los diferentes términos ya mencionados será más fácil mantener a los colaboradores a gusto con sus labores diarias y por ende en su lugar de trabajo y así poder obtener buenos resultados por parte de los que conforman la empresa Eléctrica Regional del Sur, quienes siendo felices en su puesto de trabajo brindaran mayor productividad haciendo crecer de manera potencial a la empresa.

Objetivos

Objetivo del manual

Brindar información necesaria sobre la satisfacción laboral y los diferentes factores que influyen ella como; el bienestar emocional y los riesgos psicosociales, para que los directivos de la institución puedan hacer uso de él mismo, con el fin de lograr que los colaboradores se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo.

Glosario

Análisis

Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible; reconocer la naturaleza de las partes y las relaciones entre estas, y obtener las conclusiones objetivas del todo.

Aprobar

Aceptar como satisfactorio o ejercer autoridad final sobre el compromiso de recursos; es asentir con una opinión o doctrina, declarar hábil a una persona o pasar bien un examen.

Autorrealización

Consiste en desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que somos.

Bienestar Laboral

Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social.

Capital Humano

Este es uno de los términos de RH más usados en las empresas. Se refiere al conocimiento colectivo, a las habilidades y cualificaciones de los empleados que trabajan en la organización.

Capacidad

Es el conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

Cargo

Conjunto de actividades u operaciones específicas y representativas, relacionadas con un mismo campo de acción, cuyo ejercicio conlleva responsabilidades y poseer capacidades, ya sea profesionales, técnicas o las propias de un oficio.

Colaborar

Ayudar oportunamente a los compañeros de trabajo y dedicar ratos libres a cooperar con ellos.

Compromiso

Es cualquier tipo de acuerdo en el cual las partes asumen ciertas obligaciones, en lo que podría interpretarse como un contrato no escrito.

Conflictos

Es un enfrentamiento de posiciones que surge entre varias personas o grupos de personas, porque el comportamiento de una, perjudica el logro de los objetivos (intereses, necesidades, deseos o valores).

Desempeño

Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.

Discusión

Conversación entre varias personas en la que se examina un asunto o tema para solucionar o explicarlo.

Dinámica de grupo

Es un conjunto de conocimientos teóricos y de herramientas en forma de técnicas grupales que permiten conocer al grupo.

Eficiencia

Indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados.

Eficacia

Indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.

Equipo de trabajo

Es un grupo de personas organizadas, que trabajan juntas para lograr una meta.

Habilidad

Talento y aptitud que se requiere para realizar con precisión una o varias actividades.

Incentivos

Es la compensación que otorga la organización al empleado para mantener y desarrollar una fuerza laboral efectiva.

Inteligencia Emocional

Se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. La inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

Liderazgo

Es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un grupo de personas determinado, haciendo que el equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos.

Motivación

Impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado.

Organizar

Estructuración y disposición conveniente y racional de los medios físicos, económicos y humanos disponibles para realizar una labor.

Productividad

La productividad de la fuerza laboral es la cantidad de bienes y servicios que produce un grupo de trabajadores en un período de tiempo determinado.

Relaciones Interpersonales

Son las interacciones humanas que se llevan a cabo a través de amigos, familia, de trabajo en organizaciones, con lo que promueven satisfacer necesidades básicas de crecimiento y de relación humana.

Rendimiento Laboral

Es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas.

Riesgo

Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

Riesgos Psicosociales

Un riesgo psicosocial o factor de estrés laboral es cualquier riesgo laboral relacionado con la forma en que se diseña, organiza y gestiona el trabajo.

Satisfacción

Es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Salud Organizacional

Es el estudio que determina como se desenvuelve la organización en todas las áreas que esta posea, es decir la interacción de todas sus partes como lo son sus recursos humanos. (Webscolar, 2013)

Talento Humano

No sólo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimiento, experiencias, motivación, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades y salud.

(Rivas Nelsy, 2012)

Satisfacción

Satisfacción Personal

“ *Poder mirar hacia atrás, hacia nuestro pasado, con satisfacción, es vivir dos veces* ”. *Marcus Valerius Martialis*

La satisfacción personal es el estado más alto de bienestar y armonía interna que una persona pueda tener, estar satisfecho personalmente, significa *estar feliz con la vida que se vive, estar en paz mental por las acciones que se realizan y estar inmensamente complacido por los resultados que se obtienen.*

Aumentar nuestra satisfacción personal es determinante para tener una buena calidad de vida. No importa cuánto logramos en el aspecto material, si nos sentimos insatisfechos en lo personal, nunca va a ser suficiente.

Generalmente estamos insatisfechos, cuando:

Gráfico 18: Insatisfacción personal



Nuestra vida está dirigida por metas y valores establecidos por la sociedad, nuestros padres, otras personas importantes para nosotros, etc., pero no por aquellos que son realmente importantes para nosotros.



Si los valores y objetivos, no fueron elegidos libremente y con consciencia por nosotros, aun si los alcanzamos, no nos producen una satisfacción y una felicidad que perduran.



No podemos establecer el equilibrio necesario, que nos permita satisfacer las necesidades de las diferentes áreas de nuestra vida:

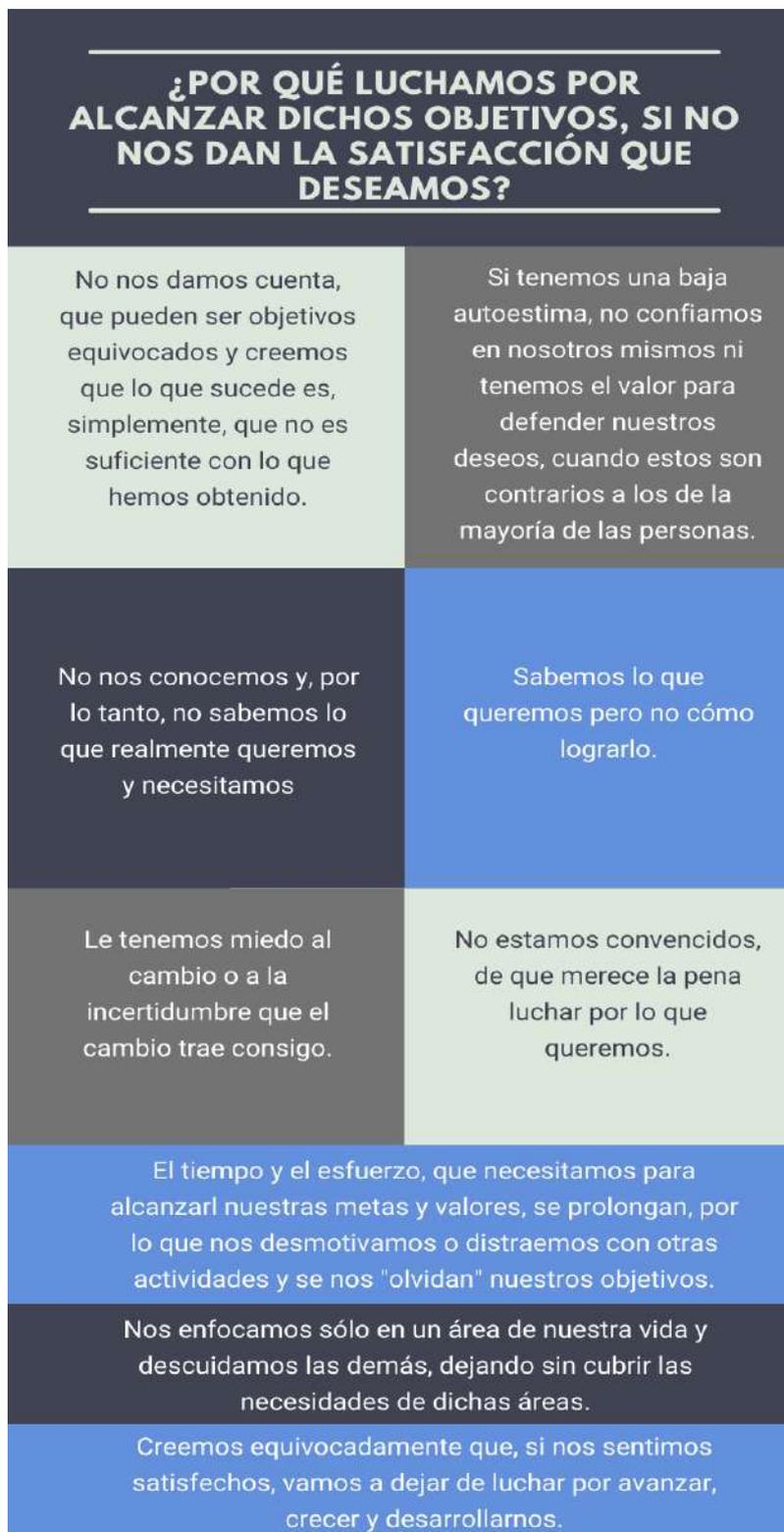
Física,
psicológica e intelectual,
emocional y
espiritual.

Fuente 29: La autora, trabajo de campo, 2021

El problema es que, si observamos nuestra conducta, casi todos tenemos como fin, esas metas y valores establecidas por la cultura occidental actual: éxito económico y social, poder, estatus, un cuerpo bello, etc., y nuestra vida gira

alrededor de ellos, para tener cada vez un poco más, más dinero, más fama, más fuerza, etc.

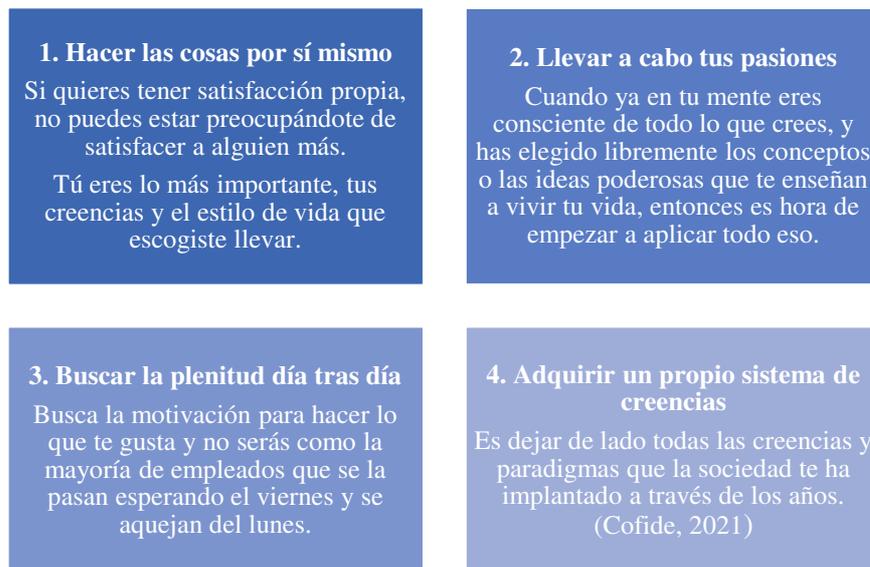
Gráfico 19: Satisfacción personal



Fuente 30: La autora, trabajo de campo, 2021

¿Cómo alcanzar la satisfacción personal?

Gráfico 20: Satisfacción personal



Fuente 31: La autora, trabajo de campo, 2021

Actividad a realizar: Llevar a cabo una socialización a los colaboradores del área de Talento Humano de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A sobre Satisfacción personal y como esta afecta a su satisfacción laboral.

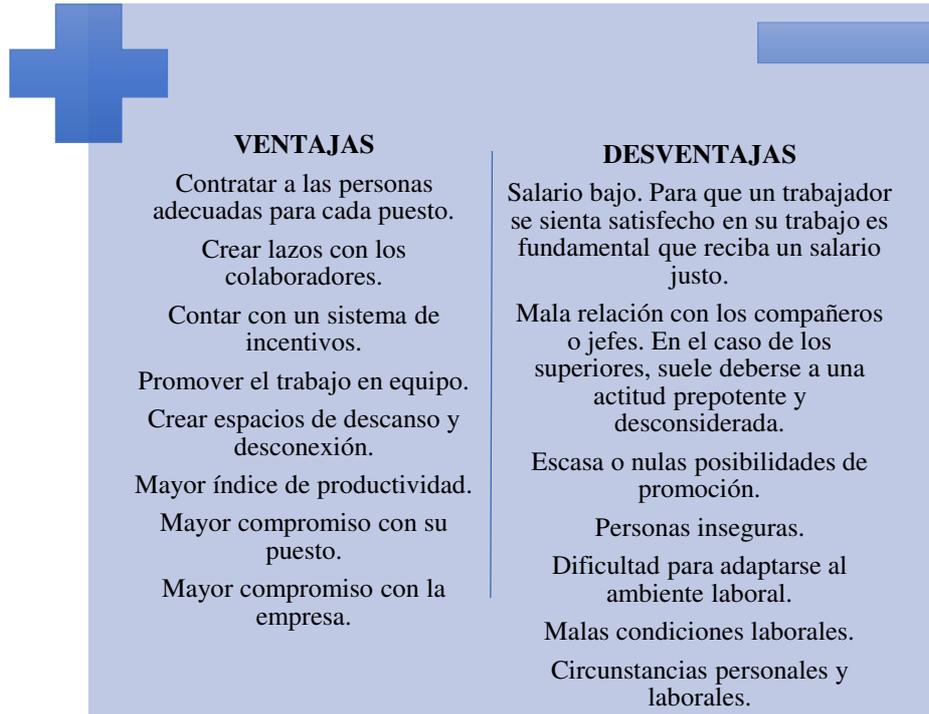
Desarrollo de la Actividad: Ejecutar una serie de charlas a los colaboradores, sobre temas básicos sobre satisfacción personal como: sentirse seguro consigo mismo, como saber empoderarse de uno mismo, como disfrutar lo que se hace, para ello se utilizara también boletines, correos electrónicos, etc. Donde den mensajes positivos y de crecimiento personal.

Satisfacción Laboral

“*El trabajo más productivo es el que sale de las manos de un hombre contento.*”

(Victor Pauchet)

La satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. Entre más alto el nivel de satisfacción laboral de un colaborador,

Gráfico 21: Satisfacción laboral


VENTAJAS	DESVENTAJAS
Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.	Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
Crear lazos con los colaboradores.	Mala relación con los compañeros o jefes. En el caso de los superiores, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada.
Contar con un sistema de incentivos.	Escasa o nulas posibilidades de promoción.
Promover el trabajo en equipo.	Personas inseguras.
Crear espacios de descanso y desconexión.	Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.
Mayor índice de productividad.	Malas condiciones laborales.
Mayor compromiso con su puesto.	Circunstancias personales y laborales.
Mayor compromiso con la empresa.	

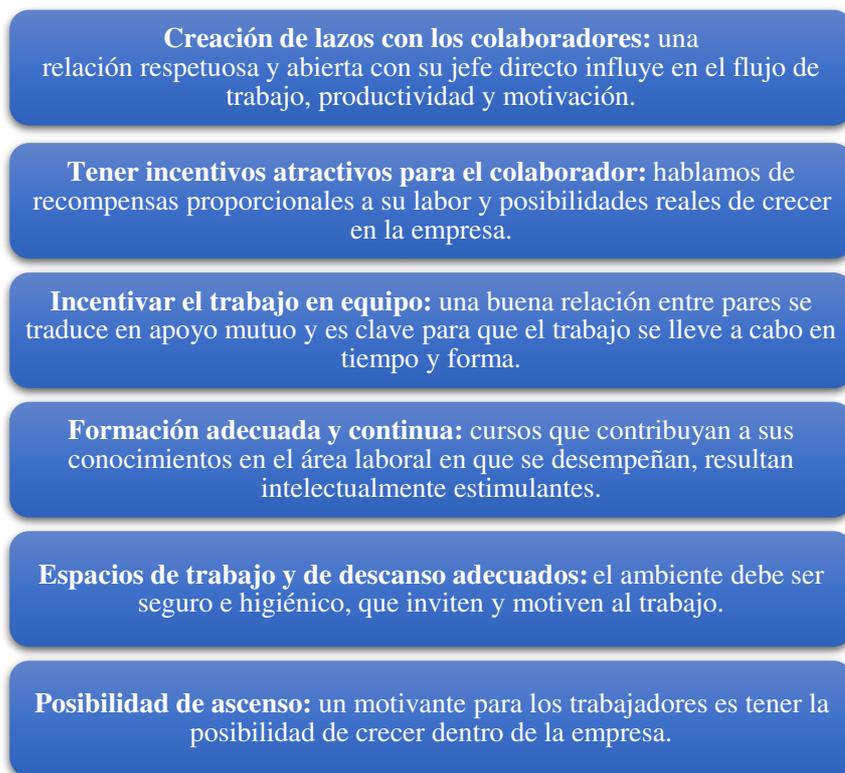
Fuente 32: La autora, trabajo de campo, 2021

¿Cómo alcanzar la satisfacción laboral en tus colaboradores?

- Ofrece oportunidades a los empleados para que pongan en práctica sus habilidades y conocimientos.
- Abre la comunicación entre los empleados y directivos.
- Promueve las relaciones con sus jefes inmediatos.
- Invierte en remuneraciones y beneficios.
- Proporciona la mayor seguridad laboral que se pueda. (Lozano, 2020)

Factores para una buena satisfacción laboral

Gráfico 22: Buena satisfacción laboral



Fuente 33: La autora, trabajo de campo, 2021

Actividad a realizar: Realizar una socialización hacia los colaboradores recordándoles lo que la empresa espera de ellos, y así que ellos se sientan más identificados con la misma. Impulsar a los colaboradores del área de Talento Humano a que puedan tener empowerment(empoderamiento) en su área de trabajo para contribuir con la satisfacción laboral.

Desarrollo de la Actividad: Se recomienda realizar una pequeña charla al empezar la jornada laboral, ya que esto ayudara a que empiecen su día con buenos pensamientos y mucho ánimo para trabajar, al igual que se podría hacer un pequeño círculo y los colaboradores hablen de algo que les da satisfacción en su puesto de trabajo.

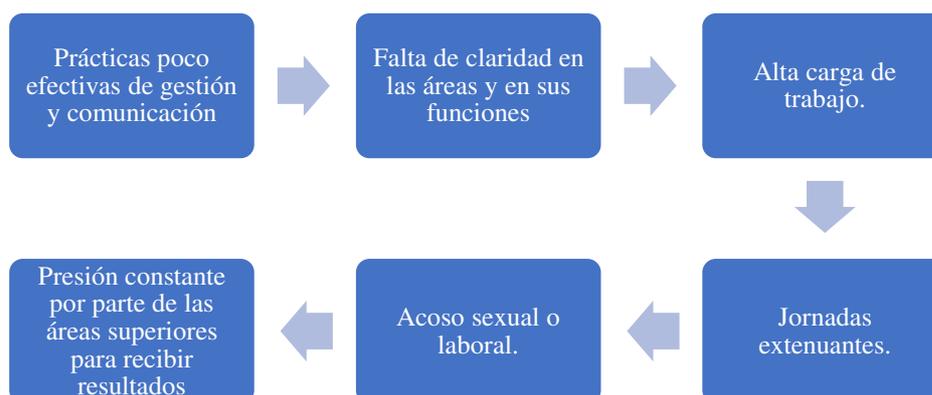
Bienestar Emocional

“*La curación viene de tomar responsabilidad: de darse cuenta que eres tú quien crea tus pensamientos, sentimientos y acciones*”

La salud o el bienestar emocional es un “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a la comunidad”.

Los riesgos para la salud mental son tan variados como las empresas y las personas que trabajan en ellas. Puedes comenzar por analizar si en tu organización se encuentran los siguientes aspectos:

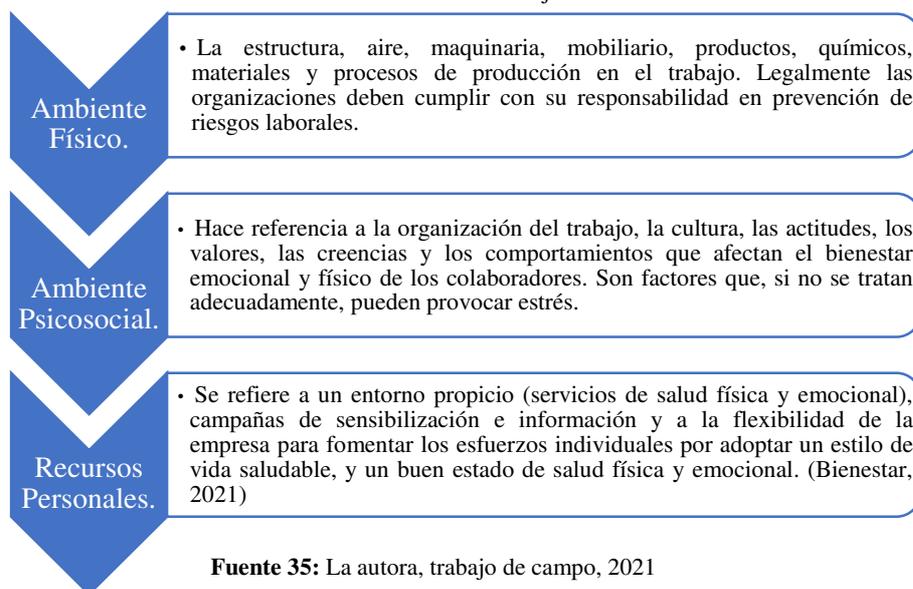
Gráfico 23: Bienestar emocional



Fuente 34: La autora, trabajo de campo, 2021

Entorno de trabajo saludable

Un entorno laboral sano y estable influye en la satisfacción, felicidad y por lo tanto en la productividad. De hecho, un 37% de los trabajadores a nivel nacional cree que es clave para ser feliz en el trabajo realizar sus funciones en un buen ambiente laboral.

Gráfico 24: Entorno de trabajo saludable

Ambiente Físico

Gráfico 25: Ambiente físico

¿Cómo influye el entorno de trabajo en el comportamiento?

Dimensiones del entorno de trabajo	Cómo actúa	Elementos
Dimensión Instrumental	Facilitando los elementos físicos requeridos por el individuo para satisfacer sus necesidades elementales.	Iluminación, Ventilación, Temperatura, Mobiliario.
Dimensión Social	Facilitando la formación de grupos sociales, la comunicación y el movimiento. Teniendo en cuenta los niveles adecuados de privacidad.	Espacios abiertos o cerrados, Proximidad departamental.
Dimensión Emocional	Provocando estados mentales y emocionales, a través de funciones simbólicas, estéticas y ambientales.	Elementos de personalización y autoafirmación, símbolos culturales, conceptos estéticos y colores predominantes.

Fuente 36: La autora, trabajo de campo, 2021

“Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo”

¿Cómo mantener un buen ambiente físico?

Gráfico 26: Ambiente físico

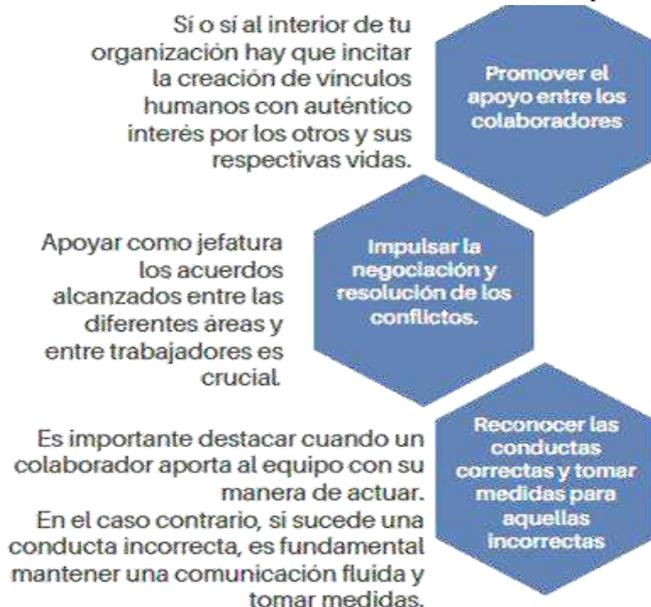


Fuente 37: La autora, trabajo de campo, 2021

Ambiente Psicosocial

¿Cómo mantener un buen ambiente psicosocial?

Gráfico 27: Ambiente psicosocial





Fuente 38: La autora, trabajo de campo, 2021

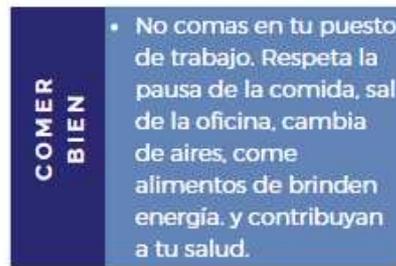
Recursos personales

En la mayoría de los casos, pasamos entre 7 a 10 horas al día en el trabajo. Demasiadas horas que pueden acabar perjudicando nuestra salud si no tenemos cuidado:

¿Cómo mantener buenos recursos personales?

Gráfico 28: Buenos recursos personales





Fuente 39: La autora, trabajo de campo, 2021

Actividad a realizar: Se pueden poner en marcha medidas como: reasignar el trabajo para reducir la carga de trabajo, flexibilidad en la ubicación del trabajo y el tiempo asignado para realizarlo, para fomentar la conciliación, fomentar la comunicación y liderazgo, aplicar una política de tolerancia cero respecto del acoso, la intimidación o la discriminación en el lugar de trabajo.

Desarrollo de la Actividad: Para los trabajadores, las principales recomendaciones: gestión adecuada de las tareas (mejora de habilidades, organizar y planificar las tareas, evitando la multitarea, realizar técnicas de relajación, respiración y meditación), cuidando las relaciones con los compañeros (fomentando el trabajo en equipo y la colaboración, compartiendo información de forma clara y concisa, ofreciendo ayuda y apoyo a los demás, manteniendo una actitud positiva y proactiva, etc.) y favoreciendo un entorno positivo (desarrollando hábitos saludables; en especial cuidando la alimentación, el descanso y ejercicio físico).

Riesgos Psicosociales

“*Excelencia no es ser perfecto, es tratar de ser mejor cada día*”. Almudena

Lobato

Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones laborales en las que se desarrolla la actividad del empleado, y que pueden repercutir en su salud psíquica o física, así como en la calidad y resultado del propio trabajo.

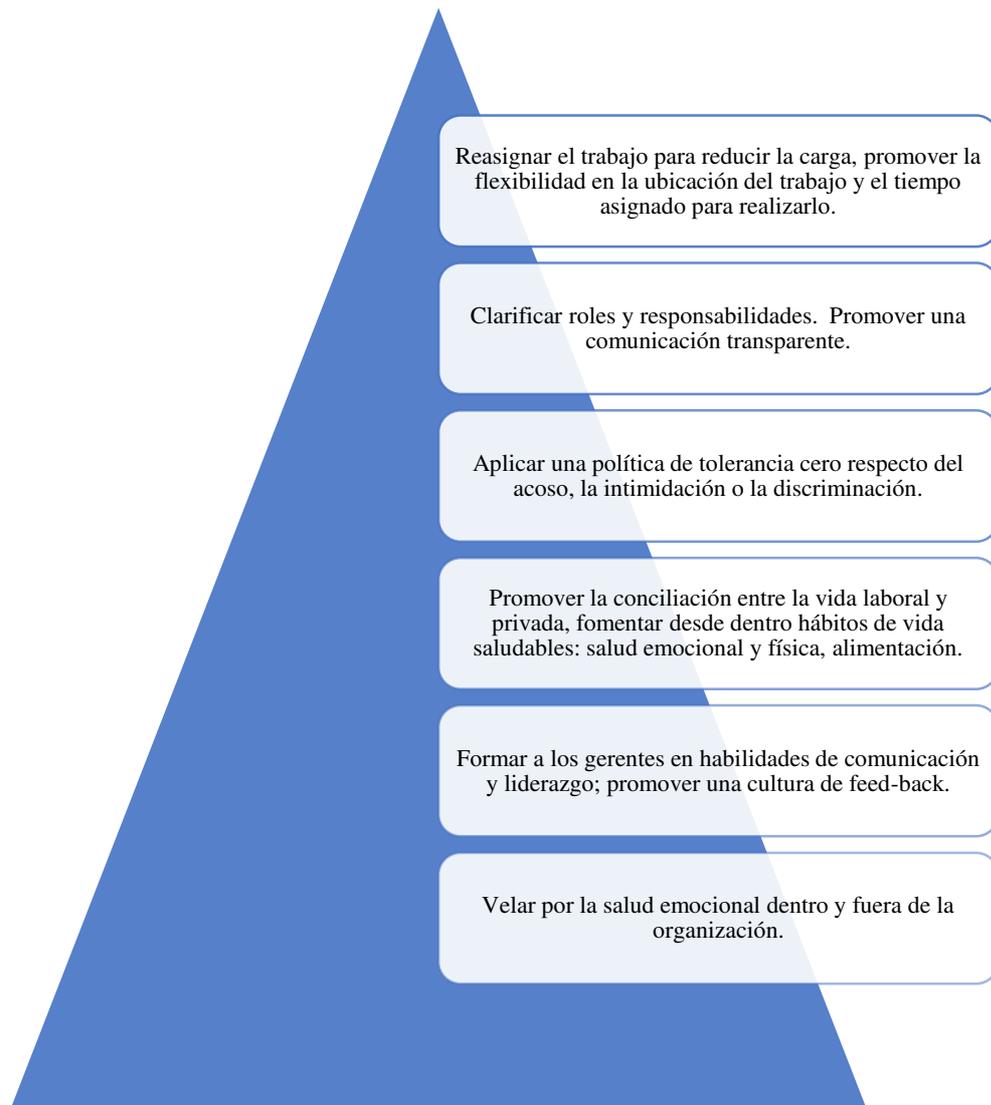
Gráfico 29: Riesgos Psicosociales



Fuente 40: La autora, trabajo de campo, 2021

Primeras ideas sobre cómo gestionarlos:

Gráfico 30: Gestión de riesgos psicosociales

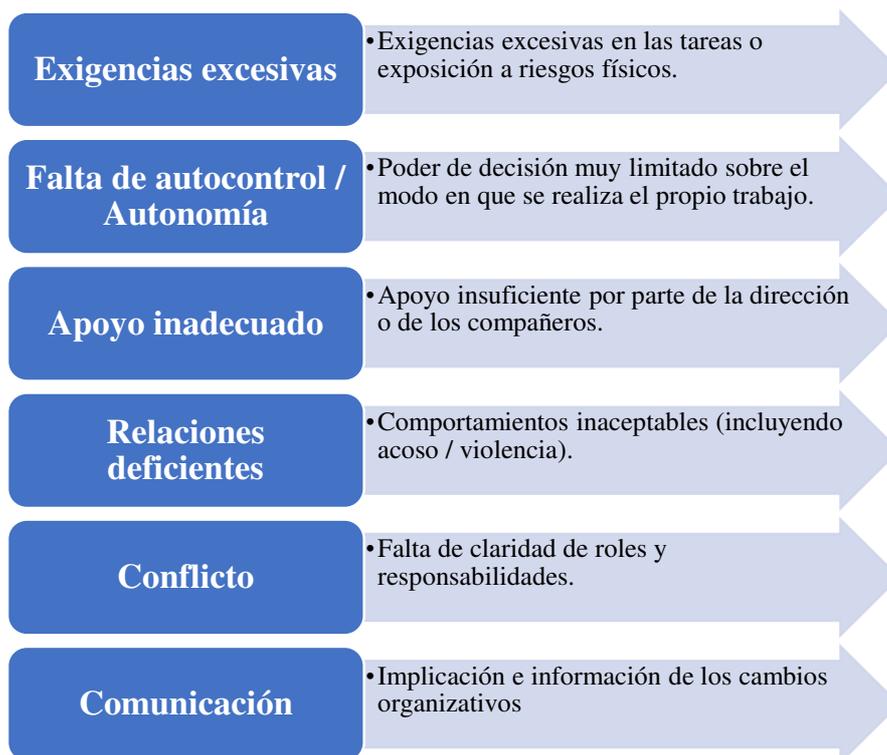


Fuente 41: La autora, trabajo de campo, 2021

Podemos agrupar los riesgos psicosociales de la siguiente forma:

Los factores que pueden provocar estrés y otros problemas de salud en el trabajo son los riesgos psicosociales. (Laborales, 2013)

Gráfico 31: Riesgos Psicosociales



Fuente 42: La autora, trabajo de campo, 2021

Actividad a realizar: Realizar una socialización acerca de cómo se pueden evitar los riesgos psicosociales como afectan a la salud y el desempeño de los colaboradores.

Desarrollo de la Actividad: Primeramente, realizar una evaluación de riesgos psicosociales hacia los colaboradores para identificar los factores de riesgo.

Algunas medidas:

Fomentar el trato equitativo entre los miembros de los distintos grupos de trabajo.

Facilitar las condiciones ambientales y organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre colaboradores.

Actuar, utilizando la legislación vigente, para evitar aquellas conductas y actitudes que no cumplan la política de la empresa.

Establecer procedimientos de resolución de conflictos.

Desarrollar una manera segura de poder mantener el dialogo de los colaboradores

Formas de comunicación de tareas claras, evitando la ambigüedad de rol o el conflicto de rol.

Protocolos de actuación para posibles agresiones, acoso sexual, etc.

Adecuación de la carga de trabajo.

Productividad

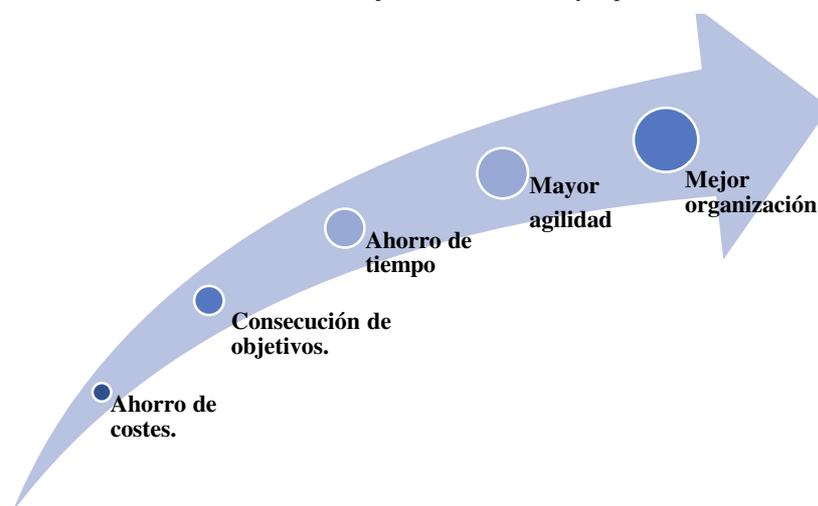
“*El éxito es la suma de pequeños esfuerzos repetidos un día sí y otro también*”

– *Robert Collier*

La productividad laboral es un concepto utilizado para medir la eficiencia del trabajador y se calcula como el valor de la producción producida por un trabajador por unidad de tiempo, como una hora.

Ventajas de contar con una mayor productividad laboral

Gráfico 32: Ventajas de contar con mayor productividad

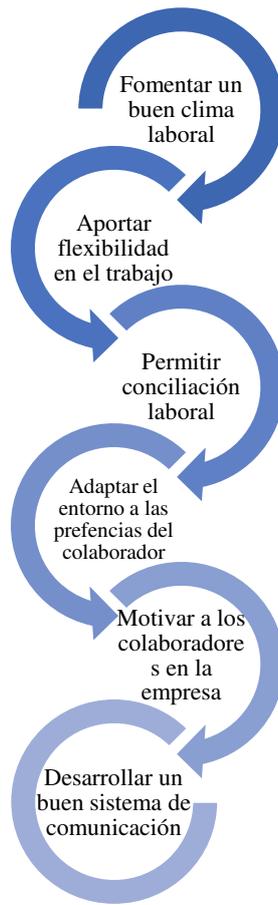


Fuente 43: La autora, trabajo de campo, 2021

¿Cómo mejorar la productividad laboral?

Si lo que queremos es incrementar el nivel de productividad laboral en nuestra empresa, a continuación, se muestran algunos factores que podrían ayudarnos: (Cortes, 2021)

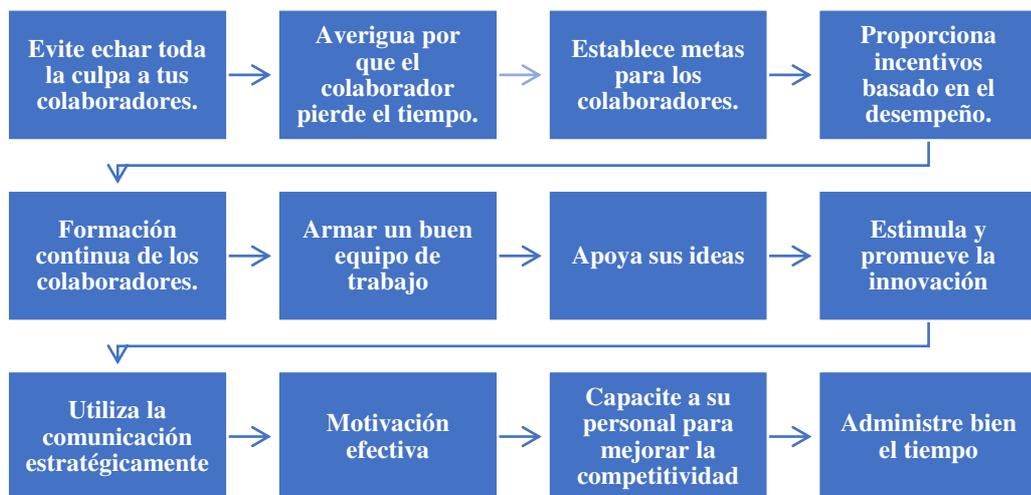
Gráfico 33: Productividad laboral



Fuente 44: La autora, trabajo de campo, 2021

¿Cómo mantener la productividad laboral?

Gráfico 34: Productividad laboral



Fuente45: La autora, trabajo de campo, 2021

Actividad a realizar: Realizar un test de cómo se sienten en su puesto de trabajo de cómo están llevando a cabo las tareas y si están dando buenos resultados y por ende se ha incrementado la productividad.

Desarrollo de la Actividad: Planificar las preguntas que se van a realizar y que vayan de la mano con el tema, Tener una buena organización interna que planee estratégicamente todo el proceso productivo: objetivos, procedimientos, metas, reparto de tareas, equipos de trabajo, definir tiempo. Es necesario crear rutinas de trabajo y aplicar una correcta gestión del tiempo.

Saber priorizar tareas. Es necesario distinguir entre lo urgente y lo importante. Hay que analizar con cuidado cuales son las actividades más importantes y no dejar de atenderlas por cosas urgentes que en un futuro cercano no significarán nada.

Es indispensable fijarse unas tareas y finalizarlas. Para ello es esencial no aplazar las tareas más complicadas. Se debe comenzar la jornada diaria enfrentándose a esos temas más complicados y difíciles para resolverlos así con una mayor rapidez y eficiencia.

Procurar realizar las tareas de una en una. La multitarea parece ofrecer unos mayores beneficios, pero a la larga no mezclar actividades y enfrentarse a cada tema por separado permite enfocar y concentrarse mejor, solucionando los asuntos en menos tiempo.

Cronograma

Tabla 14: Cronograma

N.º	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
1.	Llevar a cabo una socialización a los colaboradores del área de Talento Humano de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A sobre Satisfacción personal y como esta afecta a su satisfacción laboral.	Dpto. de Talento Humano	Departamento de Talento Humano, Capacitador, Auditorio, diapositivas Capacitador.
2.	Realizar una socialización hacia los colaboradores recordándoles lo que la empresa espera de ellos, y así que ellos se sientan más identificados con la misma. Impulsar a los colaboradores del área de Talento Humano a que puedan tener empowerment(empoderamiento) en su área de trabajo para contribuir con la satisfacción laboral.	Dpto. de Talento Humano	Departamento de Talento Humano, Capacitador, Auditorio, diapositivas Capacitador.
3.	Se pueden poner en marcha medidas como: reasignar el trabajo para reducir la carga de trabajo, flexibilidad en la ubicación del trabajo y el tiempo asignado para realizarlo, para fomentar la conciliación, fomentar la comunicación y liderazgo, aplicar una política de tolerancia cero respecto del acoso, la intimidación o la discriminación en el lugar de trabajo.	Dpto. de Talento Humano	Personal de Talento Humano
4.	Realizar una socialización acerca de cómo se pueden evitar los riesgos psicosociales como afectan a la salud y el desempeño de los colaboradores.	Dpto. de Talento Humano	Departamento de Talento Humano, Capacitador, Auditorio, diapositivas Capacitador.
5.	Realizar un test de cómo se sienten en su puesto de trabajo de cómo están llevando a cabo las tareas y si están dando buenos resultados y por ende se ha incrementado la productividad.	Dpto. de Talento Humano	Personal capacitado de Talento Humano, Formularios para completar.

Fuente 46: La autora, trabajo de campo, 2021

Presupuesto

El Plan necesita de una inversión, así que se evalúan los posibles costos, no demanda de mucho dinero, solo el compromiso de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A

Con el presupuesto que cuenta el área de Talento Humano para poner en práctica el plan de Satisfacción Laboral que promueva la productividad es de Ciento cincuenta dólares (\$150.00), lo que se va a explicar a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 15: Presupuesto

PRESUPUESTO	
SATISFACCIÓN PERSONAL	
Actividad	Valor
Llevar a cabo una socialización a los colaboradores del área de Talento Humano de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A sobre Satisfacción personal y como esta afecta a su satisfacción laboral.	\$30.00
SATISFACCIÓN LABORAL	
Actividad	Valor
Realizar una socialización hacia los colaboradores recordándoles lo que la empresa espera de ellos, y así que ellos se sientan más identificados con la misma. Impulsar a los colaboradores del área de Talento Humano a que puedan tener empowerment(empoderamiento) en su área de trabajo para contribuir con la satisfacción laboral.	\$40.00
BIENESTAR EMOCIONAL	
Actividad	Valor
Se pueden poner en marcha medidas como: reasignar el trabajo para reducir la carga de trabajo, flexibilidad en la ubicación del trabajo y el tiempo asignado para realizarlo, para fomentar la conciliación, fomentar la comunicación y liderazgo, aplicar una política de tolerancia cero respecto del acoso, la intimidación o la discriminación en el lugar de trabajo.	\$20,00
RIESGOS PSICOSOCIALES	
Actividad	Valor
Realizar una socialización acerca de cómo se pueden evitar los riesgos psicosociales como afectan a la salud y el desempeño de los colaboradores.	\$30,00
PRODUCTIVIDAD	
Actividades	Valor
Realizar un test de cómo se sienten en su puesto de trabajo de cómo están llevando a cabo las tareas y si están dando buenos resultados y por ende se ha incrementado la productividad.	\$30,00
VALOR TOTAL	\$150,00

Fuente 47: La autora, trabajo de campo, 2021

Conclusiones

Mediante la elaboración del plan de satisfacción laboral se logró obtener la información necesaria, la misma que servirá de aporte dentro de la empresa fortaleciendo así el bienestar emocional y social.

En conclusión, con la realización de este plan se logró otorgar información al personal del área de talento humano, sobre cuáles son los puntos a mejorar dentro de un ámbito laboral con el fin de incrementar la productividad de los colaboradores a fin de obtener mejores resultados dentro de la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda tomar en consideración los resultados presentados a la empresa y poner en marcha una estrategia innovadora que mediante la mano del plan de satisfacción ayude a crear un ambiente de armonía emocional y social dentro del área de trabajo.

Mediante la información que se fue otorgada por medio de este plan se recomienda mejorar los procesos de satisfacción en el lugar de trabajo tomando en cuenta los puntos clave que son mencionados con anterioridad en la presente guía.

10.6 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

Los resultados obtenidos con la investigación se van a dar a conocer de manera in situ, por lo que se va a proceder a realizar las diapositivas y quedar en la hora y disponerse a socializar a la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A (EERSSA).

10.7 MATERIAL VISUAL UTILIZADO

Gráfico 35: Diapositivas utilizadas



Fuente 48: La autora, trabajo de campo, 2021

10.8 ENTREGA DE RESULTADOS

Gráfico 36: Entrega de resultados



Fuente 49: La autora, trabajo de campo, 2021

11 CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral en la empresa EERSSA se manifiesta de manera positiva sin embargo hay algunos puntos que se deberían tomar en cuenta como son los riesgos psicosociales y la productividad ya que por el mal manejo de estos puntos se ve afectado el capital humano de la empresa.
- La productividad se ve afectada en gran parte por los diferentes riesgos psicosociales que se presentan en los colaboradores ya que no se encuentran en un estado de bienestar y felicidad en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno, por lo que los colaboradores dejan de ser productivos y entran a un estado de insatisfacción y bajo rendimiento laboral.
- El plan de satisfacción laboral para promover la productividad pudo aportar con estrategias e información actualizada al encargado de Talento humano sobre cómo aportar al crecimiento de la empresa velando por el bienestar de empresa y su capital humano.
- Por último, la satisfacción laboral dentro de la organización se basa en la satisfacción y desempeño que brindan los colaboradores, por lo cual se realizó la socialización del plan de satisfacción laboral para promover la productividad lo que permitió conocer los diferentes temas propuestos en el presente estudio.

12 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los encargados del área de Talento Humano brindar más atención a los diferentes puntos que llegar a afectar la satisfacción laboral de los colaboradores, como satisfacción personal, bienestar emocional, riesgos psicosociales y productividad.
- Se recomienda a los encargados del área de Talento Humano mantener informados a los colaboradores sobre los diferentes tipos de riesgos psicosociales y las diferentes causas que lo provocan ya que estos llegan a afectar la salud de los colaboradores y por ende su productividad.
- Se recomienda a los encargados del área de Talento Humano tener más interés sobre el bienestar de los colaboradores ya que si esta se ve afectada por algún inconveniente de la empresa el colaborador no va a rendir en su puesto de trabajo.
- Se recomienda a los encargados del área de Talento Humano estar más actualizados sobre los diferentes factores que afectan a su capital humano, estar en constantes capacitaciones con temas relacionados a satisfacción laboral y productividad para poder sacar el 100% de sus colaboradores y así poder tener buenos resultados.

13 BIBLIOGRAFÍA

- Bertomeu, P. F. (07 de 06 de 2021). *diposit.ub.edu*. Obtenido de *diposit.ub.edu*:
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Clemente Carrión, A., Molero Mañes, R., & González Sala, F. (2 de Diciembre de 2000).
Redalyc. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16716208.pdf>
- Cofide. (27 de Abril de 2021). *Cofide Capacitación Empresarial* . Obtenido de
<https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- DeConceptos. (19 de 05 de 2021). *DeConceptos*. Obtenido de DeConceptos:
<https://deconceptos.com/general/satisfaccion>
- Duque Olivaro, E. J. (27 de Noviembre de 2016). *repositorio.uees*. Obtenido de
<http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1588>
- Ekos. (19 de Agosto de 2015). *Ekosnegocios* . Obtenido de
<https://www.ekosnegocios.com/articulo/fidelizar-al-colaborador-accion-efectiva-en-recursos-humanos>
- Freddy Velandia Salazar, N. A. (6 de 11 de 2007). *Scielo*. Obtenido de Scielo:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
- JeroniCalafell. (17 de Mayo de 2021). *JeroniCalafell*. Obtenido de JeroniCalafell:
<https://jeronicalafell.com/la-plenitud-personal-la-satisfaccion-personal-rueda-de-la-vida/>
- Lopez, R. (Septiembre de 2012). *equipos&talento*. Obtenido de
<https://www.equipostrytalento.com/tribunas/chartis-europe-/estrategia-de-fidelizacion-y-retencion-de-personal-adquisicion-y-gestion-del-talento>
- Martinez, F. T. (2018). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional . *mediographic*, 98-101.
- Munari, B. (2019). *¿Cómo nacen los objetivos?* Barcelona : Gustavo Gili.
- Polo, M. P. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 1012-1587.
- Puente, W. (3 de Julio de 2019). *Portal de Relaciones Públicas*. Obtenido de
<http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Quirónprevención. (17 de Julio de 2018). *Quirónprevención*. Obtenido de Quirónprevención:
<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo>

- Riquelme, M. (18 de Abril de 2018). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas:
<https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal-definicion-tipos-y-como-medirla/>
- Rodriguez, D. (2018). Método Hermenéutico . *LIDEFER*, 9-13.
- S.A, E. E. (6 de Abril de 2021). *eerssa*. Obtenido de eerssa:
<https://www.eerssa.gob.ec/transparencia/>
- Sanches, L. (12 de Abril de 2019). *emprendepyme*. Obtenido de emprendepyme:
<https://www.emprendepyme.net/que-es-un-presupuesto.html>
- UpBienestar. (19 de Mayo de 2021). *UpBienestar*. Obtenido de UpBienestar:
<https://www.up-spain.com/blog/que-es-bienestar-laboral/>

14 ANEXOS

14.1 PRESUPUESTO

14.1.1 RECURSOS HUMANOS

Investigador: Tabata Dayanara Cornejo Azanza

Director Proyecto de Investigación: Lic. Johana Córdova Tobar

14.1.2 RECURSOS MATERIALES

- Herramientas tecnológicas – Computadora – Teléfono celular
- Servicio de internet
- Material de apoyo
- Libros
- Diccionarios

14.1.3 RECURSOS FINANCIEROS

Tabla 16: Presupuesto

PRESUPUESTO				
RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO				
Computadora portátil	Unidad	1	\$800	\$800
CD de datos	Unidad	2	\$1	\$2
Fotocopias	Hojas	250	\$0,02 ctvs.	\$5
Impresiones	Hojas	100	\$0,05 ctvs.	\$5
Anillado	Unidad	3	\$2	\$6
Suministros de Oficina	Unidad	1	\$4	\$4
Empastado	Unidad	2	\$35	\$70
Internet (6 meses)	Mensual	6	\$28	\$168
SERVICIOS VARIOS				
Transporte	Unidad	1	\$6	\$6
Alimentación	Valor total	1	\$100	\$100
Productos finales	Varios	1	\$45	\$45
Imprevistos	Unidad	1	\$10	\$10
TOTAL				\$1221.00

Fuente 50: La autora, trabajo de campo, 2021

14.2 CRONOGRAMA

Tabla 17: Cronograma

N°	MES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Exposición de las líneas de investigación por parte de los directores del proceso de titulación.		X																						
2	Identificación del problema.				X																				
3	Planteamiento del tema.					X																			
4	Elaboración de justificación.						X																		
5	Planteamiento de objetivo general y objetivos específicos.							X																	
6	Elaboración del marco institucional y marco teórico.								X																
7	Elaboración del diseño metodológico: Metodologías y técnicas a ser utilizadas en la investigación.									X															
8	Determinación de la muestra, recursos, y bibliografía.										X														
9	Presentación del proyecto ante el Vicerrectorado con la petición para su aprobación.											X													
10	Aprobación de los temas e investigación Investigación de campo: Diseño y aplicación de encuesta y/o entrevista.												X												
11	Desarrollo de investigación y propuesta de acción.														x	x	x	x	x	x	x	x	X	X	

- 12 **Elaboración de conclusiones y recomendaciones y levantamiento del documento final del borrador de proyecto de investigación.**
- 13 **Entrega de borradores de proyectos de investigación de fin de carrera, de acuerdo al horario que estipule Secretaría General.**

X

x

Fuente 51: La autora, trabajo de campo, 2021

14.3 CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 07 de julio del 2021
 DE N°: 168-V-ISTS-2021

Sra. Cornejo Azinza Tabata Dayanara
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TALENTO HUMANO DEL ISTS
 Ciudad.

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el proyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **"PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EERSSA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2021"**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Lic. Nancy Johana Córdoba Tobar Mga.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atenidamente,



Ing. Gerónimo Pajuelo Villamarín Coronel Mga.
VICERRECTOR ACADÉMICO DEL ISTS
 c/c. Estudiante, Archivo



Maestre Miguel Rábalo (M-2) vnae Loja y Bolívar Telfs. 01-387284 / 01-387285 Página Web:
www.istas.com.ec

14.4 CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Loja, 25 de Mayo de 2021

Ingeniero

Patricio Cueva.

Agente Administrativo del Dto. de Superintendencia y de Servicios Generales de la EERSSA.

Presente. -

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial saludo de parte de quienes conformamos el Dto. de Superintendencia y de Servicios Generales de la EERSSA, así mismo deseándole éxitos en su proceso de titulación.

En calidad de Agente Administrativo, he considerado oportuno **AUTORIZAR** a la estudiante **CORNEJO AZANZA TABATA DAYANARA** con CI: 1150258166 a que realice el levantamiento de información e investigación del proyecto de titulación con el tema denominado **“PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR. S.A. EN EL AÑO 2021”**

De antemano se agradece la contribución al desarrollo y bienestar organizacional de nuestra prestigiosa empresa.

Atentamente,


Ing. Patricio Eduardo Cueva Figueroa.

AGENTE ADMINISTRATIVO



14.5 CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Loja, 06 de Septiembre de 2021.

Ingeniero

Patricio Cueva.

Agente Administrativo del Dto. de Superintendencia y de Servicios Generales de la EERSSA.

Presente. -

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial saludo de parte de quienes conformamos el Dto. de Superintendencia y de Servicios Generales de la EERSSA, así mismo deseándole éxitos en su proceso de titulación.

En calidad de Agente Administrativo, certifico que la estudiante **CORNEJO AZANZA TABATA DAYANARA** con CI: 1150258166 realizó la socialización de la propuesta de acción "**PLAN DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA PROMOVER LA PRODUCTIVIDAD**" misma que se ejecutó de manera in situ el día 06 de septiembre del 2021 en horas de la mañana, así también cabe mencionar que en la socialización entregó su propuesta de acción de manera física, dando como resultado aportes valiosos dirigidos para nuestra institución.

Por su destacado aporte hacia nuestra empresa expresamos nuestros más sinceros agradecimientos y éxitos en la culminación de su proyecto de titulación.

Atentamente,



Ing. Patricio Eduardo Cueva Figueroa.
AGENTE ADMINISTRATIVO



14.6 ENCUESTA APLICADA



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

La presente encuesta tiene como finalidad de determinar los factores para promover la satisfacción laboral en la organización, ya que con ello los colaboradores se sienten más productivos, felices y satisfechos en su lugar de trabajo, para lo cual de la manera más cordial pedimos llenar la encuesta para obtener información concreta y real ya que será de aporte para este proyecto de investigación.

1. ¿Siente que los colaboradores son reconocidos como individuos?

SI

NO

2. ¿Se siente valorado como colaborador de esta organización?

SI

NO

3. En una escala de 0 a 10, ¿qué tan feliz eres en el tu lugar de trabajo?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. ¿Su trabajo le da una sensación de logro personal?

SI

NO

5. ¿Lo mantienen motivado en su lugar de trabajo?

SI

NO

6. ¿Sus opiniones son consideradas importantes en el lugar de trabajo?

SI

NO

7. ¿Lo hacen sentir útil e importante con su desempeño profesional?

SI

NO

8. ¿Tiene buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo?

SI

NO

9. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato superior?

SI

NO

10. ¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?

SI

NO

11. ¿Considera importante el reconocimiento de su labor profesional?

SI

NO

12. ¿Cree usted que debe existir un plan de satisfacción laboral que pueda ser aplicado a todos los colaboradores de la empresa?

SI

NO

14.7 ENTREVISTA APLICADA



La presente entrevista tiene como finalidad de determinar los factores para promover la satisfacción laboral en la organización, ya que con ello los colaboradores se sienten más productivos, felices y satisfechos en su lugar de trabajo, para lo cual de la manera más cordial pedimos llenar la encuesta para obtener información concreta y real ya que será de aporte para este proyecto de investigación.

- 1 ¿Indique su cargo y área de desempeño dentro de la empresa?
- 2 ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la organización? ¿Por qué?
- 3 ¿Qué aspectos considera usted que debería mejorar la empresa relacionada al bienestar de sus colaboradores?
- 4 ¿Dentro de la empresa existe libertad para expresar mis ideas y opiniones? (Si, no, Por que)
- 5 ¿Considera usted importante la implementación de un plan de satisfacción laboral que promueva bienestar de los trabajadores de la empresa? (Si, no, Por que)

14.8 PLAN DE SOCIALIZACIÓN

Tabla 18: Plan de Capacitación

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
06/09/2021	Diapositivas	Se realizó la socialización y al terminar de procedió a contestar las preguntas que tenían.	Socializar la propuesta de acción de manera efectiva.	Satisfacción personal y laboral. Bienestar Emocional. Riesgos Psicosociales. Productividad.	Lunes	09:00	Recibieron la información con mucha satisfacción.

Fuente 52: La Autora, trabajo de campo, 2021

14.9 CERTIFICADO DE ABSTRACT



CERTF. N°. 007-KC-ISTS-2021
Loja, 07 de octubre de 2021

La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la señorita estudiante **TABATA DAYANARA CORNEJO AZANZA**, en proceso de titulación periodo abril – noviembre 2021 de la carrera de **TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake.

Checked by:

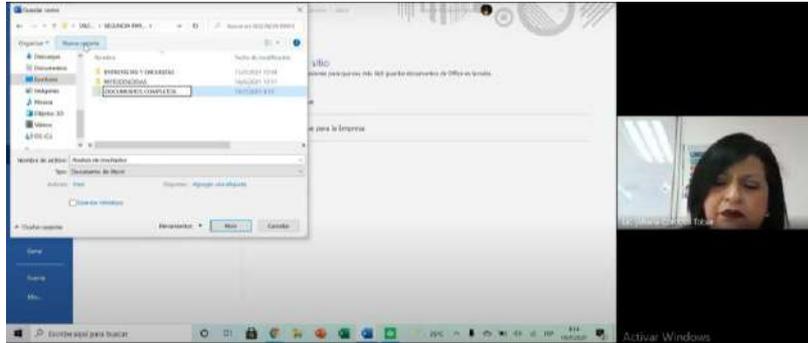

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
ENGLISH TEACHER

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

14.10 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

FASE 1

Gráfico 37: Explicación de la clase



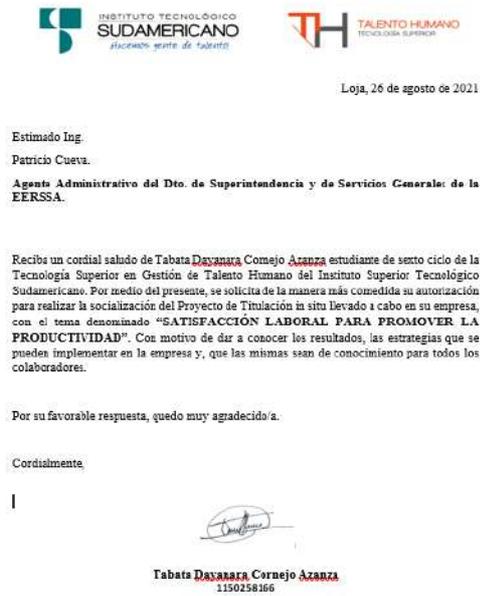
Fuente 42: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 38: Certificado emitido por rectorado



Fuente 43: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 39: Oficio para la socialización



Fuente 44: La autora, trabajo de campo, 2021

FASE 2

Gráfico 40: Aplicación de encuestas



Fuente 45: Google forms

Gráfico 41: Entrevistas

Entrevistada: Lic. Angélica Dávalos.
Fuente 46: La autora, trabajo de campo, 2021

SOCIALIZACIÓN

Gráfico 42: Socialización del plan de satisfacción laboral para promover la productividad

Analista de Talento Humano: Ing. Fabián Guerrero
Fuente 47: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 43: Socialización del plan de satisfacción laboral para promover la productividad



Analista de Talento Humano: Ing. Fabián Guerrero
Fuente 48: La autora, trabajo de campo, 2021

ENTREGA DE RESULTADOS

Gráfico 44: Entrega del plan de satisfacción laboral para promover la productividad



Analista de Talento Humano: Ing. Fabián Guerrero
Fuente 49: La autora, trabajo de campo, 2021

DOCUMENTO ENTREGADO

Gráfico 45: Documento presentado



Fuente 53: La autora, trabajo de campo, 2021

Gráfico 46: Documento presentado



Fuente 54: La autora, trabajo de campo, 2021