

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

Tema: “La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autor: Ingeniero Jorge David Paredes Tamayo

Director: Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero, José Bernardo Herrera Herrera, MBA., y el Ingeniero, Carlos Vinicio Mejía Vayas, Magíster, designados por la *Unidad Académica de Titulación, de la Facultad de Ciencias Administrativas*, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros”, elaborado y presentado por el señor Ingeniero Jorge David Paredes Tamayo, para optar por el Grado Académico de Magíster en *Gestión del Talento Humano*, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.
Miembro del Tribunal



Ing. Carlos Vinicio Mejía Vayas, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros”, le corresponde exclusivamente a: el *Ingeniero Jorge David Paredes Tamayo*, Autor bajo la Dirección del *Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster*, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniero Jorge David Paredes Tamayo

c.c.: 180369935-2

AUTOR



Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster

c.c.: 1803035086

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniero Jorge David Paredes Tamayo
c.c.: 180369935-2

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
RESUMEN EJECUTIVO.....	x
EXECUTIVE SUMMARY	xi
INTRODUCCION.....	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
2.1. Área de conocimiento	2
2.2. Líneas de investigación.....	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	2
3.1. Tiempo de ejecución.....	2
3.2. Financiamiento	3
3.3. Autor	4
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	5
4.1. Definición del problema de la investigación.....	5
4.2. Objetivos de la investigación.....	8
4.3. Justificación de la investigación	8
4.4. Marco teórico referencial	11
4.5. Metodología.....	16
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
6. CONCLUSIONES.....	55
7. RECOMENDACIONES	56
8. REFERENCIAS CITADAS	57
9. ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades	3
Tabla 2. Recursos Humanos	3
Tabla 3. Recursos Materiales.....	4
Tabla 4. Transporte y Alimentación	4
Tabla 5. Empresas dedicadas a los seguros en la ciudad de Ambato.	19
Tabla 6. Operacionalización de la variable independiente	21
Tabla 7. Operacionalización de la variable dependiente	22
Tabla 8. Pregunta 1	23
Tabla 9. Pregunta 2.....	24
Tabla 10. Pregunta 3.....	25
Tabla 11. Pregunta 4.....	26
Tabla 12. Pregunta 5.....	27
Tabla 13. Pregunta 6.....	28
Tabla 14. Pregunta 7.....	29
Tabla 15. Pregunta 8.....	30
Tabla 16. Pregunta 9.....	31
Tabla 17. Pregunta 10.....	32
Tabla 18. Pregunta 11.....	33
Tabla 19. Pregunta 12.....	34
Tabla 20. Pregunta 13.....	35
Tabla 21. Pregunta 14.....	36
Tabla 22. Pregunta 15.....	37
Tabla 23. Pregunta 16.....	38
Tabla 24. Pregunta 17.....	39
Tabla 25. Pregunta 18.....	40
Tabla 26. Pregunta 19.....	40
Tabla 27. Pregunta 20.....	41
Tabla 28. Pregunta 21.....	42
Tabla 29. Pregunta 22.....	43
Tabla 30. Pregunta 23.....	44
Tabla 31. Pregunta 24.....	45
Tabla 32. Pregunta 25.....	46
Tabla 33. Pregunta 26.....	47
Tabla 34. Principales Factores Existentes	49
Tabla 35. Cálculo de la Tasa de Rotación	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Trabajo.....	23
Gráfico 2. Mala Selección de Personal.....	24
Gráfico 3. Sentido de pertenencia.....	25
Gráfico 4. Costo de Oportunidad.....	26
Gráfico 5. Ética Profesional.....	27
Gráfico 6. Reciprocidad con la empresa.....	28
Gráfico 7. Significado empresarial.....	29
Gráfico 8. Desarrollo Profesional.....	30
Gráfico 9. Obligación Empresarial.....	31
Gráfico 10. Parte de la empresa.....	32
Gráfico 11. Mala Supervisión.....	33
Gráfico 12. Recomendación de empresa.....	34
Gráfico 13. Cambio Laboral.....	35
Gráfico 14. Lealtad.....	36
Gráfico 15. Vida Laboral.....	37
Gráfico 16. Relaciones Laborales.....	38
Gráfico 17. Realización Personal.....	39
Gráfico 18. Sueldo Atractivo.....	40
Gráfico 19. Proceso de Selección.....	41
Gráfico 20. Motivación.....	42
Gráfico 21. Asignación de Recursos.....	43
Gráfico 22. Plan de Carrera.....	44
Gráfico 23. Perfil Profesional.....	45
Gráfico 24. Incentivos Económicos.....	46
Gráfico 25. Cumplimiento de metas.....	47
Gráfico 26. Desvinculación de la empresa.....	48
Gráfico 27. Factores Influyentes.....	49
Gráfico 28. Nivel de Satisfacción Laboral.....	50
Gráfico 29. Nivel de Rotación de Personal.....	51

DEDICATORIA

Esta meta alcanza la dedico a
toda mi familia, a mis padres,
Jorge y Fanny a mis hermanas,
Janeth y Gabriela, a mis sobrinas
María José, Emilia y Almudena
y a mi sobrino David por
siempre brindarme su apoyo
incondicional y confiar en mí en
especial en esta etapa de mi
vida.

Jorge David Paredes Tamayo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Ciencias Administrativas por su contribución y apoyo en la formación de profesionales con valores éticos y morales que contribuyen al desarrollo de las instituciones públicas y privadas

A los docentes que a lo largo de la maestría impartieron sus conocimientos, enseñanzas y dedicación.

Y a todas las personas que estuvieron involucradas y me apoyaron en la elaboración de esta investigación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

TEMA: “La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros”

AUTOR: Ingeniero Jorge David Paredes Tamayo

DIRECTOR: Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster

FECHA: 07 de Enero del 2020

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tuvo como objeto diagnosticar los factores existentes en la satisfacción laboral de las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, y los niveles de rotación de personal, para lo cual se utilizó un instrumento de recolección de datos que fue una encuesta de satisfacción laboral validada con su respectivo proceso por expertos en el área de talento humano de la Universidad Técnica de Ambato, además que se entrevistó a los jefes comerciales o a los encargados de los asesores comerciales para que nos proporcionen datos fiables de la rotación de personal en sus empresas. Entre los principales resultados obtenidos tenemos que los factores existentes en la satisfacción laboral son los relacionados al clima laboral, a las prestaciones, al económico y al sentimental, pudiendo determinar de acuerdo a esto que los niveles de satisfacción laboral en estas áreas son bajos, mientras que con respecto a la rotación de personal se pudo obtener que la tasa de rotación en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato están en un promedio del 70% un valor demasiado alto ya que los costos que esto representa es demasiado para las empresas. Como conclusión se puede mencionar que los factores que existen en la satisfacción laboral son descuidados y no les dan la importancia que se merecen, es decir los asesores no se sienten satisfechos, además que se propuso alternativas viables de solución que se pueden emplear para controlar la rotación de personal.

DESCRIPTORES: SATISFACCIÓN LABORAL, ROTACIÓN DE PERSONAL, EMPRESAS DE SEGUROS, ASESORES COMERCIALES, GESTION DEL TALENTO HUMANO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

THEME: “La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial del sector de seguros”

AUTHOR: Ingeniero Jorge David Paredes Tamayo

DIRECTED BY: Doctor Jorge Francisco Abril Flores, Magíster

DATE: 07 de Enero del 2020

EXECUTIVE SUMMARY

The objective of the present research is to diagnose the existing factors in the work satisfaction of the commercial areas of the insurance companies of the Ambato city, and the levels of the staff turnover, for this reason was used a collection instrument of data, job satisfaction survey, whit its respective process of the validated by experts in the area of human talent in the Technical University of Ambato. Also were interviewed commercial bosses and the commercial advisors managers, to receive reliable information about staff turnover in their companies. The main results obtained of the existing factors in work satisfaction are those related to the working environment, benefits and economical and emotional factors. Thus, being able to determine according to this that the levels of work satisfaction determinated low, while with respect to the staff turnover it was obtained that the rotation level of the commercial areas in insurance companies are in an average of 70%, a huge value, with this fact it represents a big amount of money to the companies. In conclusion the existing factors in work satisfaction are omitted and it does not have relevance, ergo the advisors does not feel satisfied, besides were proposed viable alternatives to resolve and control the staff turnover.

KEYWORDS: WORK SATISFACTION, STAFF TURNOVER, INSURANCE COMPANIES, COMMERCIAL ADVISORS, HUMAN TALENT MANAGEMENT

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas en general pasan por varias situaciones que en muchos casos hacen que estas disminuyan su productividad, o afecten su rendimiento, esto debido a factores que están mal desarrollados y retrasan el accionar del funcionamiento empresarial.

Existen factores muy importantes como la satisfacción laboral y la rotación de personal los cuales en la actualidad son muy influyentes en las empresas ya que de estos depende la estabilidad, y el crecimiento de las empresas de seguros en la ciudad de Ambato.

Factores que deben ser tratados con una importancia especial, ya que de estos se derivan otros factores que afectan el rendimiento de los asesores comerciales, como son los sueldos no atractivos, el desarrollo profesional, la falta de motivación, que las metas propuestas no son alcanzables, una correcta asignación de recursos, una ineficiente supervisión, la mala selección de personal, hacen en conjunto que los trabajadores no se sientan a gusto es decir se crea una insatisfacción laboral dado como resultados que no tengan un sentido de pertenencia hacia la empresa que no sean recíprocos y dando paso a que el costo de oportunidad sea mayor.

Con la realización de la investigación se diagnosticará los factores que existen en la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas comerciales de las empresas de seguros los cuales nos dará valores en general, para saber si existe una estabilidad para la empresa y no afecta la productividad de la misma, lo cual se podrá observar mediante los datos resultantes de la encuesta aplicada y veremos niveles altos de insatisfacción laboral.

El trabajo se desarrolla en 7 partes que están estructurados en:

Tema

Línea de investigación

Información del trabajo de titulación

Descripción detallada

Resultados de la investigación

Conclusiones

Recomendaciones

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La satisfacción laboral y la rotación de personal en el área comercial de seguros en la ciudad de Ambato

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según el manual del usuario del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), publicado por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT 2011) sobre las áreas y subáreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization – UNESCO, 1977*), en el área de conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada De La Educación (CINE) en la que se enmarca la presente investigación, pertenece al área de Ciencias sociales, educación comercial y derecho, en la sub área 34 Educación comercial y administración.

2.2. Líneas de investigación

Según la resolución FCA-UAT-P-213-2019, la línea de investigación de la unidad de titulación académica que enmarca la presente investigación es Desarrollo Humano y Social Integral (Uta 2018).

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inició el 14 de Abril de 2018 y está programada su finalización con un tope máximo para mediados de Abril de 2020.

Tabla 1. Cronograma de actividades

No.	ACTIVIDADES	MESES			
		ABRIL 2018	OCTUBRE 2018	JULIO 2019	OCTUBRE 2019
1	Elección del ámbito de investigación	100			
2	Recolección de la información		50		
3	Elaboración del proyecto			1450	
4	Correcciones pertinentes				100
5	Presentación del informe del proyecto				150
6	Aprobación				150
TOTAL					USD 2000

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

3.2. Financiamiento

El monto total para la ejecución del proyecto de investigación es \$2000 mismo que resulta del autofinanciamiento del autor y que se detalla en la siguiente tabla + 10% imprevistos.

Recurso Humano

Tabla 2. Recursos Humanos

Nombre	Jorge Paredes
Cedula	1803699352
Fecha de nacimiento	29 de Septiembre de 1988
Edad	31 años

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Recursos Materiales

Tabla 3. Recursos Materiales

ITEMS	CANTIDAD	VALOR
Computador	1	\$1200
Impresora	1	\$250
Tinta para impresora	2	\$60
Resma de papel	2	\$20
Varios		\$70
TOTAL		USD 1600

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Transporte y Alimentación

Tabla 4. Transporte y Alimentación

Transporte	\$100
Alimentación	\$100
Imprevistos	\$200
TOTAL	\$400

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

3.3. Autor

Nombre: Paredes Tamayo Jorge David

Grado académico:

Teléfono: 099-617-6576 / 032-511-467

Correo electrónico: jo_dapt053@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

En la actualidad, en la realidad de 2019 en el Ecuador las empresas están conscientes de que gran parte de su éxito recae en el capital humano, y por lo tanto deben brindar todas las herramientas y los recursos necesarios para que este capital se sienta comprometido en las actividades que realiza dentro de cada organización, es por esto que las empresas a nivel nacional no se pueden dar el lujo de tener niveles de rotación de personal alta, mucho menos las empresas que se dedican a las actividades comerciales de seguros, pues su éxito depende de la estabilidad que puedan tener sus colaboradores en sus áreas.

En la presente investigación se ha tomado como referencia datos básicos para poder entender la realidad de la situación en la que se encuentra el país, según Feijoo & Del Pozo, en la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, ENEMDU (2019), en marzo de 2019, la tasa de desempleo a nivel nacional fue de 4,6%, a nivel urbano esta tasa se ubicó en 5,8%, y a nivel rural en 2,2%; las variaciones tanto a nivel nacional, urbano y rural respecto a marzo de 2018 no fueron estadísticamente significativas, la tasa de empleo adecuado a nivel nacional fue de 37,9%, a nivel urbano de 47% y a nivel rural de 20,2%; y la reducción de este indicador, a nivel nacional, urbano y rural, fue estadísticamente significativa.

Además se encontró un estudio muy interesante llevado a cabo por Benítez, Lucero, & Pazmiño (2018), en la Revista de Estadística y Metodologías, donde se documenta un ejercicio de elaboración de estadísticas de vacantes publicadas por internet, en el que se observa que esta modalidad en la región sierra tiene un 57.9% de aplicación, en conjunto todos estos datos a nivel nacional son producidos por varios factores, entre los principales tenemos las condiciones de empleo, satisfacción laboral, los sectores de empleo, remuneraciones no acordes a los perfiles, inadecuada supervisión, climas laborales desfavorables, falta de crecimiento profesional, incentivos bajos, inflexibilidad en horarios, carga laboral alta y procesos de selección de personal, lo que hace que en estas condiciones se produzca alta rotación de personal en las empresas lo que implica un gasto de recursos inadecuado y una estabilidad en los procesos.

En las empresas de la ciudad de Ambato, principalmente las que se dedican al sector de los seguros, en las cuales se va a realizar esta investigación, no se ha evidenciado ningún estudio referente a la satisfacción laboral y su influencia en la rotación de personal de sus colaboradores, denotando así la necesidad de plantear nuevos estudios que estén directamente enfocados en esta problemática y de acuerdo a los resultados que se obtengan proponer nuevas alternativas, herramientas, procesos o métodos para que se dé una corrección efectiva y aplicativa al problema de la rotación de personal en las empresas, dando así una satisfacción laboral óptima y efectiva a los colaboradores y de esta manera llegar a optimizar los recursos que un proceso de estos conlleva en las empresas.

En las empresas dedicadas a los seguros, en las áreas comerciales específicamente tienen varios factores que producen que exista una satisfacción laboral incorrecta, dando así como resultado una rotación de personal alta, provocando esto un gasto de recursos innecesarios además de una inestabilidad laboral, generando así la improductividad en las empresas.

De continuar la presencia de una satisfacción laboral inadecuada, en las áreas comerciales de las empresas de seguros en la ciudad de Ambato, el factor de la rotación de personal ira en aumento en gran medida debido a causas antes ya mencionadas como baja remuneración, selección de personal incorrecta, baja motivación en los colaboradores, excesiva carga laboral, falta de oportunidad de desarrollo profesional, son factores que directamente inciden para que exista insatisfacción laboral en los colaboradores, generando así que la organización pierda muchos recursos, la empresa no desarrolle y además que exista una inestabilidad, con todo esto las empresas no podrán alcanzar sus metas ni llegar a cumplir sus objetivos. Las áreas comerciales de las empresas de seguros deben tener claro que el proporcionar todos los recursos a sus asesores dará una estabilidad para su desempeño y que estos se sientan comprometidos con la empresa.

En la presente investigación se pretende determinar los factores de la satisfacción laboral que inciden en la rotación de personal en el área comercial de seguros de la ciudad de Ambato para el mejoramiento del rendimiento de los trabajadores y que se puedan aplicar para que las empresas disminuyan en porcentajes altos sus niveles de rotación de personal, de una manera que se pueda incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores de las áreas comerciales y así optimizar recursos además de crear estabilidad empresarial.

Se puede formular el problema a estudiar haciendo esta pregunta ¿La satisfacción laboral es la principal causa del insuficiente rendimiento laboral lo que conlleva a que exista una rotación de personal alta en el segundo semestre del año 2019 en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato? Además que tenemos incógnitas como ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y rotación de personal? ¿Qué efecto tiene la baja remuneración en la rotación del personal? ¿Cómo afecta la selección incorrecta de personal en la rotación de mismo? ¿Qué impacto tiene la motivación en la satisfacción laboral?

La delimitación del objeto de la investigación es:

Campo: Gestión de Talento Humano

Área: Gestión por competencias Desarrollo y Aprendizaje, Análisis descripción y valoración de puestos, Técnicas efectivas de selección de personal, Gestión de la Retribución, Evaluación del desempeño.

Aspecto: Rendimiento laboral, Satisfacción laboral, Rotación de personal.

Temporal: La investigación corresponde al periodo Julio 2019 – Diciembre 2019

Espacial: El presente trabajo investigativo se efectuó en las empresas aseguradoras con la siguiente ubicación: Cantón Ambato en la provincia de Tungurahua.

Poblacional: Para esta investigación los elementos de observación se constituyen por los jefes comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Realizar un diagnóstico de los factores que existen en la satisfacción laboral en el área comercial de seguros de la ciudad de Ambato para el mejoramiento del rendimiento de los trabajadores.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas comerciales de las empresas de seguros para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Analizar la rotación de personal en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, para tomar en cuenta los costos que este proceso implica.
- Proponer una alternativa viable de solución que pueda emplear las áreas comerciales de seguros de la ciudad de Ambato, para controlar la rotación de personal a fin de que no afecte su rendimiento.

4.3. Justificación de la investigación

En la actualidad, en Ecuador como varios países latinoamericanos, se encuentra atravesando una recesión económica por factores influyentes a nivel mundial y elementos demográficos, que afectan directamente a los habitantes de Ecuador (Buendía, 2017, p.4), por lo que, optimizar el talento humano, recursos materiales y económicos, han sido unas de tantas otras medidas a tomar.

Sin embargo, varias organizaciones no se han apartado de la buena costumbre para atraer el personal, y no han delimitado métodos de selección, evaluación, capacitación y desarrollo del personal. Considerando, que las organizaciones deben enfocarse en desarrollar y atraer al mejor talento humano, aludiendo a lo beneficioso que puede resultar, el saber retener al personal dentro de la organización, como la rentabilidad y crecimiento de una organización.

Por lo tanto, es necesario garantizar mecanismos de inclusión laboral, implantadas en oportunidades amplias y equitativas de progreso para todos. El talento humano es vital para una organización con o sin fines de lucro, no obstante, es uno de los recursos más complejos en la sociedad laboral, debido a las aspiraciones y necesidades, laborales, personales, económicas y otros.

La satisfacción laboral es un término muy amplio, el cual abarca diversas perspectivas, una de ellas, es la de Castro, Padilla y Montoya (2015, p.107 y 108) que menciona “la satisfacción laboral es la concordancia entre la persona y su puesto, la cual puede ser intrínseca y extrínseca”. La primera se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. Por otro lado, la satisfacción extrínseca, se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario.

Por lo expuesto, es necesario conocer qué factores inciden en la satisfacción laboral y qué aspectos afectan en la estabilidad laboral dentro de una organización. Se considera que las malas relaciones con el jefe inmediato y colegas, malas condiciones de trabajo, pocas oportunidades de crecimiento, manuales de función desactualizados, son componentes que influyen negativamente en la satisfacción laboral, conllevando a la salida del personal y por ende elevando el nivel de rotación del mismo, lo que influye negativamente en el crecimiento de una organización (Alles, 2016.p.40).

Cabe mencionar, que en toda organización, es saludable hacer una pequeña rotación que conlleve a mejorar la situación empresarial; pero cuando se habla de costos, la rotación del personal está involucrada con los costos primarios, los cuales son las inversiones que realiza la empresa para contratar al personal, cubriendo las vacantes. Mientras, que los costos secundarios son los que la empresa destina durante el tiempo que se cubre la vacante (Arteaga, 2017, p.22).

La rotación del personal, es definida como la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, el intercambio de personal entre el ambiente y una organización, es determinado por el volumen de personas que ingresan y salen de una

organización. Usualmente la rotación es enunciada en índices mensuales o anuales, permitiendo las comparaciones (Buendía, 2017, p.10).

El interés de realizar esta investigación es porque se observó que en las empresas de seguros, específicamente en las áreas comerciales existen niveles altos de insatisfacción laboral, esto provocado por varios factores que influyen directamente en el rendimiento de los asesores como son: bajas remuneraciones, o remuneraciones no acorde a los perfiles profesionales, falta de motivación a los asesores, poca oportunidad de desarrollo profesional, falta de supervisión por parte de los jefes, falta de recursos y herramientas para realizar las actividades, falta de incentivos, selección de personal ineficiente, climas laborales inadecuados, todo esto hace que en las empresas se den altos niveles de rotación de personal en las áreas comerciales.

Las empresas de seguros principalmente las áreas comerciales, están enfocados en el cumplimiento de metas y objetivos, y los jefes comerciales tienden a ejercer cierta presión en sus asesores para que estos se puedan cumplir, pero dejan a un lado el proceso de saber cómo se sienten los asesores con otros factores que directamente afectan al desarrollo de sus actividades y sean estos los causantes de un bajo desempeño y rendimiento laboral, que a la final va hacer que exista una rotación en su personal.

Este proceso de conocimiento de cómo se manejan las áreas por parte de los jefes es indispensable e importante pues se obtendrá información objetiva, técnica y confiable con lo cual se podrá determinar si en las áreas comerciales de las empresas de seguros existe una satisfacción laboral adecuada en sus colaboradores y así poder aplicar estrategias que permitan mejorar cada uno de los factores influyentes para que el desempeño de los trabajadores sea alto y se establezca una satisfacción laboral eficiente.

Por medio de la presente investigación se pretende conocer cómo están manejando las empresas y directamente los jefes comerciales sus áreas, para que sus asesores tengan una alta satisfacción laboral, cumpliendo sus actividades sin ningún problema y contando con todos los recursos y herramientas para que puedan desarrollarse y así cumplir con los objetivos y las metas propuestas por cada organización, de esta manera se necesita conocer si los jefes tratan más allá los factores involucrados en conjunto, para que de esta forma

exista una estabilidad laboral en las empresas, y así poder corregir errores que van a optimizar recursos, a cumplir procesos, y van a crear climas laborales eficientes con desempeños altos por parte de los asesores.

4.4. Marco teórico referencial

Para la presente investigación se estableció categorías fundamentales en superodenación con satisfacción laboral, tipos de ambiente laboral, clima laboral, psicología industrial, y una subordinación de psicología industrial , desarrollo del personal, comportamiento del personal, rotación del personal, relacionado a las áreas comerciales de las empresas de seguros en la ciudad de Ambato además se encontró información valiosa de estudios anteriores a cerca de estos temas como por ejemplo:

Espinosa (2017), realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar los niveles de Satisfacción Laboral y los ausentismos del personal del Banco Central del Ecuador (Quito), para que el impacto del trabajo se vea reflejado en las estrategias que adopte la institución para motivar al personal a disminuir su ausentismo mediante la mejora del entorno organizacional, con lo cual, la productividad se incrementará, permitiéndole al Banco Central del Ecuador cumplir con sus objetivos consistentes en la innovación, desarrollo del sistema nacional de pagos, inclusión financiera, regulación monetaria y gestión de reservas para tener un país que tenga el sistema económico adecuado en cuanto a las necesidades de los clientes internos y externos.

Así mismo, (Rodríguez, 2018), en su estudio realizado con el objetivo principal de determinar el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor, llegó a la conclusión de que se pudo demostrar que el clima organizacional influye de una manera favorable en la satisfacción laboral del personal de la empresa, además se probó que existe un ambiente de trabajo adecuado, debido a que los trabajadores perciben un buen clima organizacional.

También se evidenció que existe un alto porcentaje de trabajadores que se sienten satisfechos y muy satisfechos, lo que indica que los trabajadores mantienen un alto grado de bienestar en su labor, y en el factor ambiente de trabajo se pudo observar que los

trabajadores se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajo que brinda la organización como es la infraestructura, el espacio, la temperatura, horarios, etc.

Salazar (2018), en su investigación de maestría con el tema relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana, llega a la conclusión de que la satisfacción laboral es el grado de bienestar y felicidad que un individuo experimenta en el trabajo, basado en sus percepciones, pensamientos y evaluaciones del mismo; mientras que el compromiso organizacional es el nivel en que una persona se identifica con su empresa, en la cual se siente motivado a participar activamente en la misma, mediante el trabajo, la lealtad y el sentido de pertenencia.

(Vega, Balderas, Montiel, Córdova, & Gozález, 2018), en su estudio sobre la satisfacción laboral y su influencia en la productividad, tienen como resultado que se logra identificar la existencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, y pueden sustentar que los aspectos que influyen negativamente en la productividad, están relacionados principalmente con el salario.

(Hernández, Cruz, Meza, & Cruz, 2017), llevaron a cabo un estudio sobre las principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte, teniendo como objetivo principal el determinar los factores que provocan la rotación del personal dentro de una empresa del sector de transporte público, así como detectar el nivel de satisfacción actual del personal, llegando a la conclusión de que los factores principales son problemas personales externos o asuntos con personal interno, como jefes y compañeros que pueden afectar a la organización de manera positiva o negativa, provocando del mismo modo una afectación en la eficiencia de sus actividades, dándonos como recomendación que es muy importante saber identificar dichas cuestiones para poder minimizar su impacto dentro de una organización en específico, ya que cada una tendrá sus propios niveles de satisfacción de acuerdo a los elementos de motivación y clima laboral que maneje.

(Delgado, López, & Moreno, 2017), investigaron el impacto del clima organizacional en la rotación del personal: evidencia en sector desarrollo de software, en el que analizaron si el clima organizacional medido a través de las variables apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, productividad, búsqueda de empleo e intención por

permanecer se relaciona con la rotación de personal, llegando a la conclusión que la rotación de profesionales de TI sigue siendo uno de los retos más persistentes que enfrentan las empresas del sector, las cuales están vinculadas con la innovación continua como es el caso de la industria de desarrollo de software, donde el costo de reemplazo de una vacante operativa es muy alto, pero pareciera no ser posible retener al personal de las nuevas generaciones X y Millennials, sino que se ha entrado en una etapa donde el personal transita permaneciendo un corto tiempo en la empresa de máximo 3 años.

La satisfacción laboral

Para la investigación podemos tener algunas fuentes de información respecto a la satisfacción laboral y a la rotación de personal en las organizaciones como antecedente tenemos que la satisfacción laboral es, probablemente, el más fructífero y controvertido de los constructos que integran el acervo teórico de la psicología organizacional.

Conceptualmente, la satisfacción laboral ha fluctuado desde un sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa hasta un juicio mensurable acerca del propio trabajo, y en un intento por superar tal dicotomía, la literatura contemporánea a Judge & Kammeyer-Mueller, (2012) citados por Salessi & Omar, (2017), concibe la satisfacción laboral como una actitud, vale decir, como un conjunto de respuestas cognitivas y afectivas a la situación laboral con importantes implicaciones en el comportamiento de los empleados.

También se dice que, a raíz de su capacidad heurística, la satisfacción se ha posicionado como una variable central en cualquier modelo que pretenda explicar consecuencias organizacionalmente relevantes. Sin embargo, a la hora de rastrear sus antecedentes, los consensos se debilitan y dejan en su lugar un conjunto de opiniones encontradas. En este sentido, la mayor parte de los estudios se ha focalizado, principalmente, en el papel de variables contextuales ligadas al clima organizacional y al diseño del puesto.

En la actualidad, el análisis de las fuentes disposicionales de la satisfacción ha recibido un fuerte impulso. Este renovado interés obedece, en gran medida, a algunos hallazgos recientes, Eschelman, Bowling, & Jude, (2013), que confirman que las características

estables y consistentes de los empleados tienen efectos más significativos sobre la satisfacción laboral que los factores contextuales inherentes a la tarea y al entorno organizacional.

Frente a este panorama, la investigación actual se encuentra abocada a explorar el potencial predictivo de algunas variables psicológicas, diferentes a las consideradas comúnmente. En línea con la tendencia vigente, el objetivo de este trabajo consistió en verificar empíricamente un modelo explicativo de la satisfacción laboral, elaborado con base en la interacción de un grupo de variables disposicionales, tales como el capital psicológico Youssef & Luthans, (2015), la inteligencia emocional Mayer, Salovey, Caruso, & Cherkasskiy, (2011), el cinismo organizacional Salessi & Omar, (2014), Cinismo organizacional: consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores, las estrategias de regulación emocional en el trabajo Grandey, Diefendorff, & Rupp, (2013), y algunos rasgos de la personalidad Eysenck, (1991).

Es decir que la satisfacción laboral está compuesta por varios factores, elementos, condiciones y estados que deben estar equilibrados en el ambiente que se desarrollan las actividades de las organizaciones.

En la actualidad uno de los mayores retos que presenta la dirección y gestión de los Recursos Humanos es el crear herramientas útiles mediante las cuales el personal logre comprometerse e integrarse a la organización para mediante esto obtener ventajas competitivas y duraderas en el tiempo. De esta manera cuando se logra que los colaboradores se encuentren muy identificados y comprometidos con la organización en la que trabajan, aumentará la posibilidad de que permanezca en la misma (Milkovich, 1994).

Rotación de personal

Se dice que una organización mientras menores sean sus índices de rotación de personal posee una estabilidad más alta en todo su desarrollo así mismo, la rotación de personal puede estar destinada a dotar al sistema con nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para impulsar las operaciones y acrecentar los resultados o reducir el tamaño del sistema (mayores salidas que entradas) para disminuir las operaciones y reducir los

resultados. Sin embargo, a veces la rotación escapa de control de la organización, cuando el volumen de retiros de los empleadores aumenta notablemente. Cuando el mercado laboral es competitivo y tiene intensa oferta, en general aumenta la rotación de personal (Chiavenato, 1999).

Una alta tasa de rotación en una organización da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y entrenamiento, al igual se puede decir que una alta tasa de rotación puede entorpecer el funcionamiento eficiente de una empresa cuando personal con conocimiento salen y estos deben de ser remplazados tomando en cuenta el alto nivel de responsabilidad que conlleva esta, al igual podemos también ver el lado positivo de la rotación al verlos desde el punto de vista de que el empleado marginal o sub-marginal dejar la organización esto crea oportunidad para que sean remplazados por gente capacitadas, responsables y con alto grado de rendimiento lo que mejoraría la organización dándole a esta la oportunidad que escuchar ideas frescas (Robbins, 1998).

La rotación de personal se genera con base en renuncias, despidos, fallecimientos, ascensos y traslados, incapacidades médicas permanentes, términos de contrato por obra o por tiempo determinados y desaparición de puestos o plazas (Guth, 1994).

La presente investigación está enfocada en la correlación de variables ya que el tema que se está tratando es de carácter social, el cual permitirá comprender e interpretar la situación del problema, será crítico porque se analizará y cuestionará la realidad que se tiene con referencia al nivel de satisfacción laboral y la rotación de personal, para poder establecer alternativas que puedan disminuir su impacto en las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, en cuanto al mejoramiento de las condiciones de trabajo y la reducción de costos que implica una rotación en el personal.

El fin no es solo la obtención de datos, sino el pronóstico que determina la relación entre las variables en estudio, el investigador no solo será un simple tabulador sino será encargado principalmente de recolectar la información de una teoría y así poder desglosarla para examinar los datos obtenidos, para recopilar los datos significativos que puedan dar un aporte a la creación de conocimiento.

4.5. Metodología

Los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

El método cuantitativo de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que usan la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, además señalan que este enfoque es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase y parte de una idea, que va acotándose y, una delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica

La presente investigación tiene un enfoque mixto ya que el estudio de la situación está basado en la realidad con el objeto de tener un punto de vista directo del ambiente que se va a investigar con la recolección y análisis de datos, los cuales nos sirven para interpretar las variables detenidamente.

Según Arias (2006) define como las técnicas de recolección de datos "como el conjunto de procedimientos y métodos que se utilizan durante el proceso de investigación, con el propósito de conseguir la información pertinente a los objetivos formulados en una investigación (pág. 376).

Para esta investigación la recolección de datos y de información se la realizó directamente en la realidad, es decir en el sitio del problema, esto gestionado por parte del investigador, de esta manera se facilitó el objeto de estudio que son las áreas comerciales de las empresas de seguros en la ciudad de Ambato, transformándose en fuente de información verdadera y directa en las que se aplicó encuestas para medir la satisfacción laboral, para

que de acuerdo a los datos obtenidos se pueda establecer conclusiones y recomendaciones objetivas.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos en la presente investigación fue una encuesta de satisfacción laboral, facilitada por un especialista de talento humano que labora en la Universidad Técnica de Ambato, la cual fue previamente aprobada con las normas que rigen dicho proceso.

Esta investigación se desarrolló en campo, con la finalidad de recolectar y obtener datos fiables para luego analizarlos con un orden secuencial rigiéndonos a los objetivos establecidos en relación al tema propuesto.

Según Ramírez (2012), la investigación de campo puede ser extensiva, cuando se realiza en muestras y en poblaciones enteras (censos); e intensiva cuando se concentra en casos particulares, sin la posibilidad de generalizar los resultados.

Según los autores Palella & Martins (2006), define: La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos escritos u orales uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia.

Para el autor Fideas (2012), define: la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

De acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación, el nivel de estudio es descriptivo, ya que en el estudio se presentan circunstancias y cualidades de las que se pretende despejar incógnitas con respecto a su origen.

Según, Hernández R., (2014), este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y

después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

En este caso la investigación también se ha aplicado en forma exploratoria ya que no existen trabajos relacionados directamente al tema, por lo que es un aporte importante para futuras investigaciones.

“La investigación exploratoria se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.”(Hernández, et al (2003) p.115)

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”(P.114)

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38)

Para efectos de la presente investigación, la población está representada por (20) empresas dedicadas a la actividad de seguros en la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua, en las cuales se va a pedir información directa a un promedio de 5 asesores comerciales en cada empresa, esto con el fin de que los datos obtenidos sean representativos en la realidad del estudio.

Tabla 5. Empresas dedicadas a los seguros en la ciudad de Ambato.

NUMERO	NOMBRE DE LA EMPRESA
1	Equivida
2	Latina
3	Sucre
4	Nexoseguros
5	QBE
6	Aseguradora del sur
7	La Unión
8	Suárez
9	Plus
10	Hispana
11	Sweaden
12	FCF corporación
13	Grupo Mancheno
14	Chubb
15	Confía
16	Klub
17	Interoceánica
18	Hunter
19	Centaurio
20	Salud S.A.

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

En resumen, la población tomada para objeto de estudio en la presente investigación, es una población finita de 100 asesores comerciales de las 20 empresas de seguros que están en actividad actualmente en la ciudad de Ambato y estas son el número total de elementos que van a ser objeto del presente estudio.

Al tener una población de 100 unidades, estadísticamente no se necesita sacar una muestra, por lo tanto, la presente investigación se trabajará directamente con la población.

Según Martínez, (2004), garantiza la coherencia entre las variables involucradas en las hipótesis de trabajo y las porciones de realidad sujetas a medida; así “al analizar y desagregar los atributos y dimensiones de los conceptos se gana en concreción y favorece la precisión en la medición”

Esta parte del proyecto es muy importante ya que se establece el diseño de la investigación de campo que se va a realizar y así poder analizar e interpretar los datos obtenidos por

medio de la encuesta, a continuación se muestra la operacionalización de las variables en estudio en esta investigación.

Tabla 6. Operacionalización de la variable independiente

Concepto	Categoría	Indicadores	ITEMS	Técnicas	Instrumentos
La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.	Trabajo en equipo	Porcentaje de jefes comerciales que sienten que la relación con sus asesores comerciales les motiva a tener un mejor desempeño	¿Las relaciones con sus asesores comerciales les motivan a tener un mejor desempeño?	Encuestas aplicadas a los jefes comerciales de las empresas de seguros en la ciudad de Ambato	Cuestionario
		Porcentaje de jefes comerciales que hacen parte del grupo a sus asesores comerciales	¿Siente que sus asesores comerciales son parte del grupo de trabajo?		
	Contenido del trabajo	Porcentaje de jefes comerciales que sienten que el puesto de sus asesores comerciales les permite el desarrollo de habilidades	¿El puesto de asesor comercial permite el desarrollo de habilidades?		
		Porcentaje de jefes comerciales satisfechos con su equipo de trabajo	¿Se siente satisfecho con el equipo de trabajo actual que lidera?		
	Condiciones de trabajo	Porcentaje de jefes comerciales que consideran que proporcionar los recursos y herramientas necesarios a sus asesores comerciales facilita la realización de sus labores	¿Les proporciona a sus asesores comerciales los recursos y herramientas para que realicen sus labores?		
		Porcentaje de jefes comerciales que están conformes con el número de asesores comerciales disponibles	¿Está conforme con el número de asesores comerciales que dispone?		
	Incentivos laborales	Porcentaje de jefes comerciales que consideran que el sueldo que perciben los asesores comerciales, está en función a su desempeño y cumplimiento de metas?	¿Considera que el sueldo que perciben los asesores comerciales, está en función a su desempeño y cumplimiento de metas?		
		Porcentaje de jefes comerciales que sienten que la empresa es recíproca con lo que hace cada asesor comercial	¿Siente que la empresa es recíproca con lo que hace cada asesor comercial?		

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Tabla 7. Operacionalización de la variable dependiente

Concepto	Categoría	Indicadores	ITEMS	Técnicas	Instrumentos
La rotación de personal es una medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados	Funciones laborales	Porcentaje de jefes comerciales que están de acuerdo con las actividades de los asesores comerciales	¿Está de acuerdo con las actividades de sus asesores comerciales?	Encuestas aplicadas a los jefes comerciales de las empresas de seguros en la ciudad de Ambato	Cuestionario
		Porcentaje de jefes comerciales que están de acuerdo con la calidad del trabajo de los asesores comerciales	¿Está de acuerdo con la calidad del trabajo de los asesores comerciales?		
	Clima laboral	Porcentaje de jefes comerciales que sienten que hay un buen clima laboral en su área	¿Siente que en su área comercial existe un buen clima laboral?		
		Porcentaje de jefes comerciales que motivan e incentivan a sus asesores comerciales	¿Usted motiva e incentiva a sus asesores comerciales?		
	Crecimiento laboral	Porcentaje de jefes comerciales que consideran que existe oportunidad de crecimiento en el área	¿Considera usted que en el área comercial existe la oportunidad de crecimiento laboral?		
		Porcentaje de jefes comerciales que piensan que existe oportunidad de ascenso en el área	¿Piensa usted que en el área comercial existe una oportunidad de ascenso?		
	Proceso de selección de personal	Porcentaje de jefes comerciales que consideran que los procesos de selección de personal para el área son efectivos	¿Considera que los procesos de selección de personal para el área comercial son efectivos?		
		Porcentaje de jefes comerciales que están de acuerdo con los perfiles profesionales de las personas que integran el área comercial	¿Está de acuerdo con los perfiles profesionales de las personas que integran el área comercial?		

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron al analizar los datos recopilados con el instrumento de aplicación que fue una encuesta, para saber los factores que existen y analizar el nivel en la satisfacción laboral, así como analizar el nivel de rotación de personal que existe en las áreas comerciales de las 20 empresas de seguros en la ciudad de Ambato que se tomaron en cuenta para la presente investigación, el instrumento fue aplicado directamente a los asesores comerciales, en el que se determinó los factores que existen en la satisfacción y rotación de personal en un periodo de tiempo de 1 año aproximadamente.

Pregunta 1. Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.

Tabla 8. Pregunta 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	18	18,00
Casi Siempre	18	18,00
A veces	37	37,00
Casi Nunca	27	27,00
Nunca	0	0,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

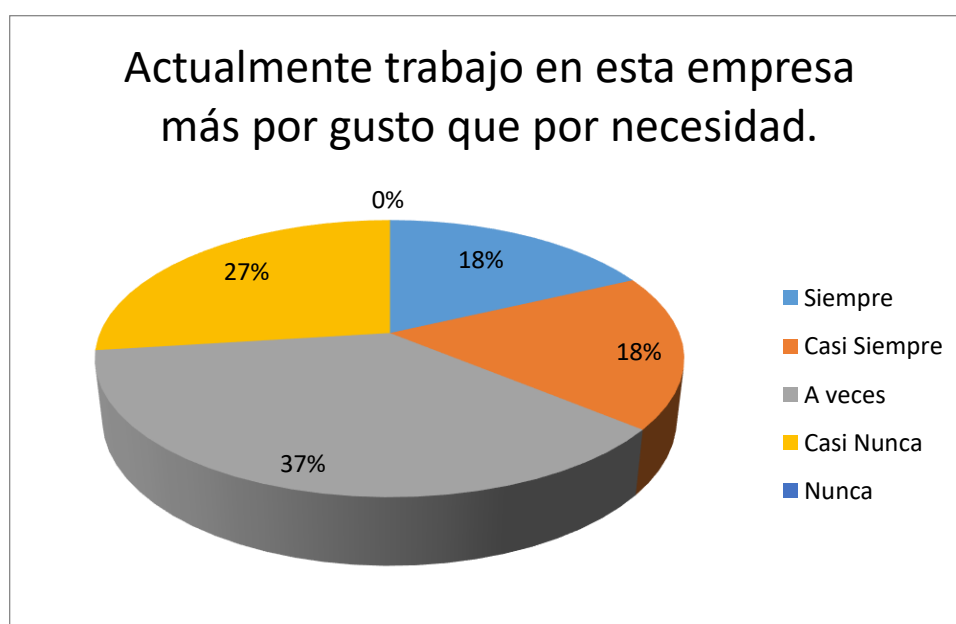


Gráfico 1. Trabajo
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Se logra identificar que las personas trabajan más por necesidad que por gusto, porcentajes bajos se evidencian en las alternativas siempre y casi siempre logrando mostrar descontento por la labor que desempeñan, pero cabe recalcar que a veces y casi nunca la mayoría de los trabajadores siente gusto al desarrollar su trabajo, mostrando claramente que el principal factor motivante de trabajo es la necesidad.

Pregunta 2. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.

Tabla 9. Pregunta 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0,00
Casi Siempre	18	18,00
A veces	27	27,00
Casi Nunca	37	37,00
Nunca	18	18,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

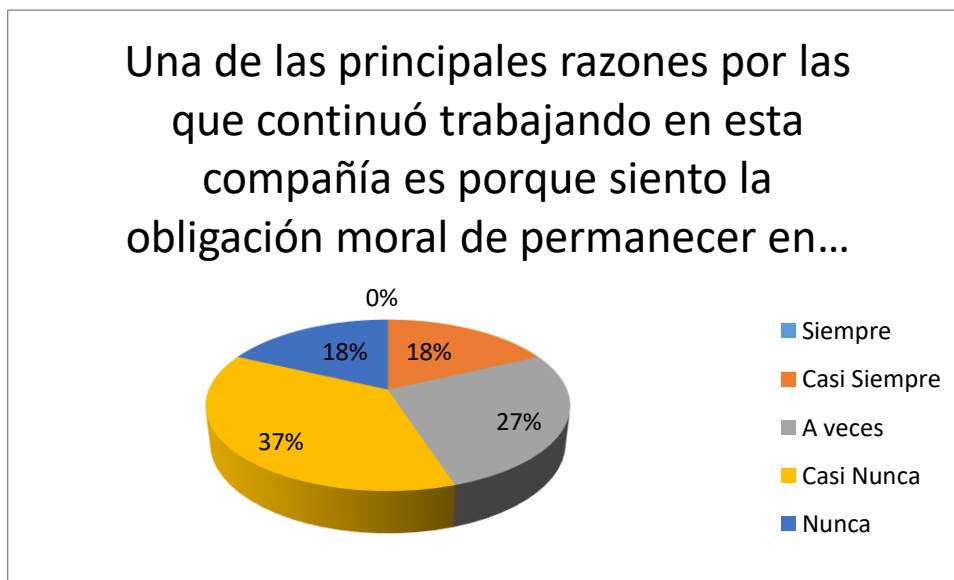


Gráfico 2. Mala Selección de Personal
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: La obligación moral que sienten los trabajadores no es un vínculo que los motive para continuar laborando en esta compañía, es decir que enmarcados en la

obligación moral la mayoría de los trabajadores dejarían de trabajar o no sentirían ninguna culpa si existiera la posibilidad de trabajar en otro lugar.

Pregunta 3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.

Tabla 10. Pregunta 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	18	18,00
Casi Siempre	18	18,00
A veces	46	46,00
Casi Nunca	18	18,00
Nunca	0	0,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

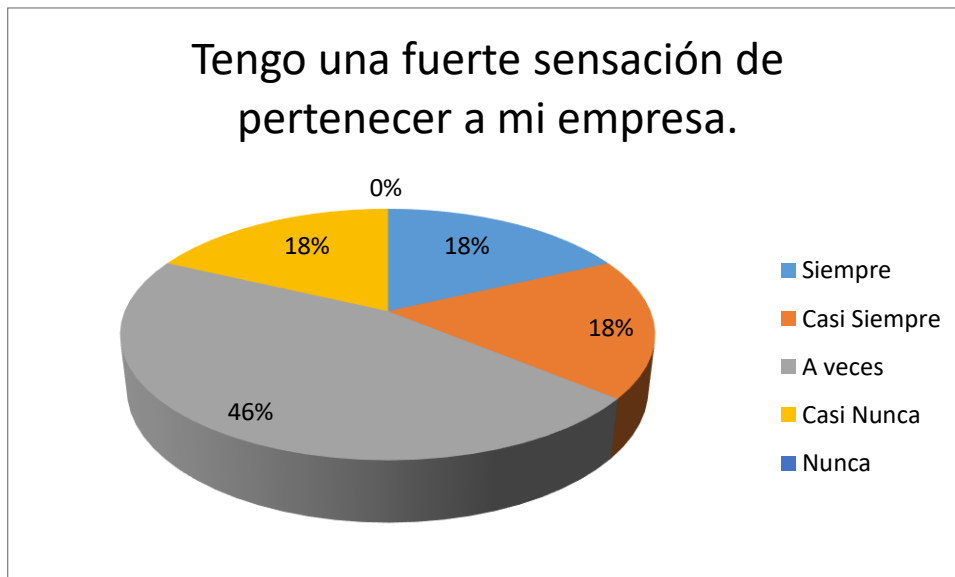


Gráfico 3. Sentido de pertenencia
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: El sentido de pertenencia a la empresa no se ha desarrollado en su totalidad, se evidencia que la mayoría de los trabajadores no se sienten miembros, la satisfacción está ligada a factores relevantes y el hecho de sentirse parte de algo motiva a luchar por ello, si bien es cierto un pequeño porcentaje se siente parte de la compañía la mayoría siente que no forma parte de la misma.

Pregunta 4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.

Tabla 11. Pregunta 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	18	18,00
A veces	37	37,00
Casi Nunca	18	18,00
Nunca	18	18,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

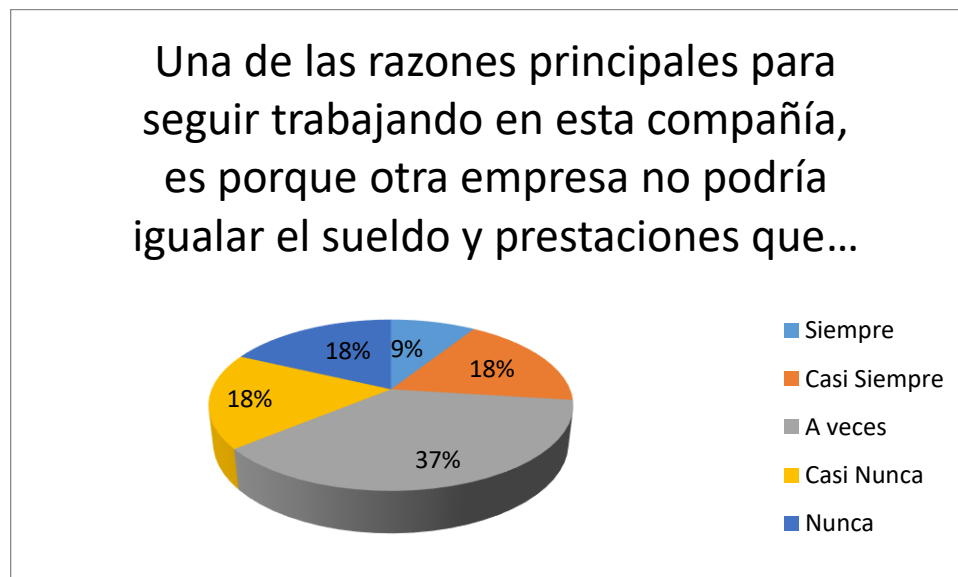


Gráfico 4. Costo de Oportunidad
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: El costo de oportunidad que toman en cuenta las personas al momento de decidir su estabilidad laboral es muy alto, la mayoría de los trabajadores piensa que el sueldo por el que trabajan podría ser fácilmente igualado, esto quiere decir que podrían existir mejores ofertas laborales las que podrían considerar, para un cambio.

Pregunta 5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.

Tabla 12. Pregunta 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	27	27,00
A veces	27	27,00
Casi Nunca	28	28,00
Nunca	9	9,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

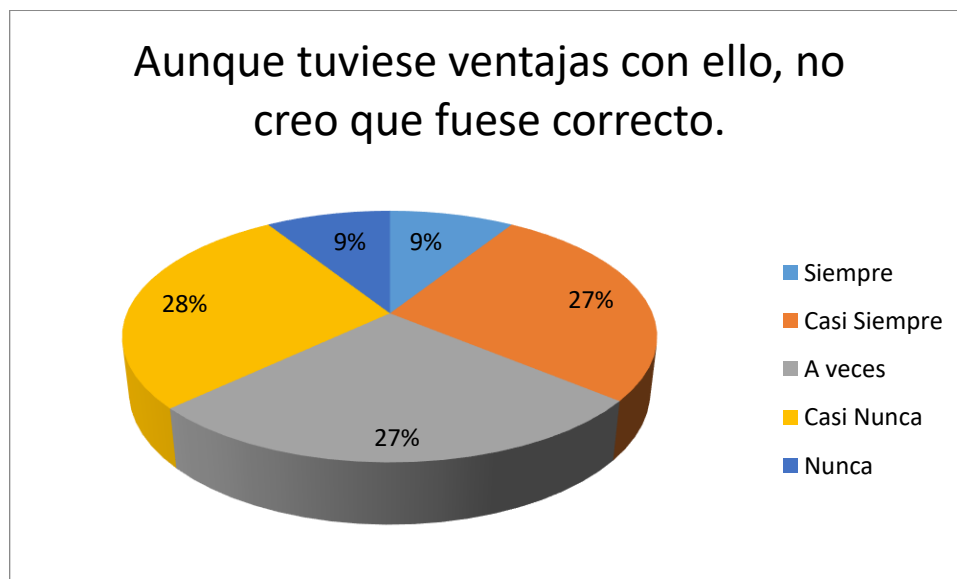


Gráfico 5. Ética Profesional
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Existe un factor muy importante en las personas para considerar un cambio de trabajo y es la política profesional de cada una de ellas, el porcentaje de personas que se cambiarían sin dudarlo es relativamente bajo e igual a las personas que nunca se cambiarían fácilmente de trabajo, quedando entre estos dos márgenes a personas que aun sienten dudas entre cambiar o no de trabajo indistintamente de si las prestaciones son mejores que lo que actualmente poseen yéndose al ámbito de estabilidad.

Pregunta 6. Me sentiría culpable si dejase en este momento, mi empresa considerando todo lo que me han dado.

Tabla 13. Pregunta 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0,00
Casi Siempre	18	18,00
A veces	18	18,00
Casi Nunca	27	27,00
Nunca	37	37,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)



Gráfico 6. Reciprocidad con la empresa
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: En un porcentaje elevado las personas que laboran en las áreas comerciales de las empresas de seguros manifiestan que nunca se sentirían culpables de dejar la empresa tomando en cuenta todo lo que han recibido, esto quiere decir que hay una insatisfacción laboral para que este porcentaje sea alto, así mismo las personas que casi nunca se sentirían culpables de haber dejado su empresa en cualquier momento es alto, estos son factores a considerar del porque existe altos índices de rotación de personal en estas áreas comerciales específicamente.

Pregunta 7. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.

Tabla 14. Pregunta 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	18	18,00
Casi Siempre	9	9,00
A veces	18	18,00
Casi Nunca	37	37,00
Nunca	18	18,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)



Gráfico 7. Significado empresarial
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: En las áreas comerciales de las empresas de seguros las personas no poseen un significado personal de la empresa con el cual se identifiquen, nunca han llegado a apreciar este sentimiento, esto quiere decir que solo realizan su trabajo y no involucran algún otro significado hacia la empresa con el cual puedan sentirse identificados.

Pregunta 8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.

Tabla 15. Pregunta 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	9	9,00
A veces	36	36,00
Casi Nunca	9	9,00
Nunca	37	37,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

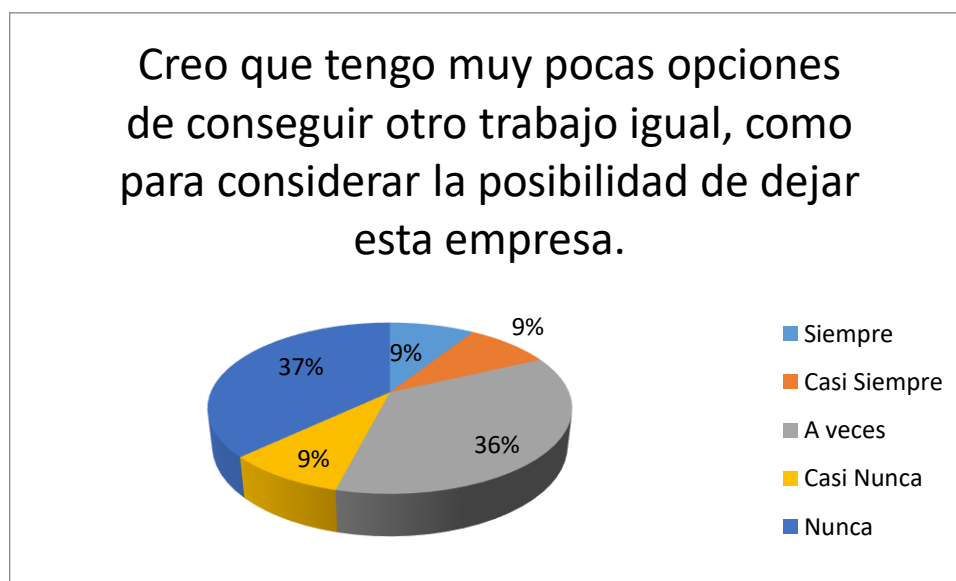


Gráfico 8. Desarrollo Profesional
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Las oportunidades laborales tienen una influencia muy alta al momento de decidir un cambio, ya que las personas analizan si va a ser una mejor oportunidad o si es preferible mantenerse en dónde se encuentran laborando, en un porcentaje bastante alto del indican que nunca pudieran encontrar una mejor oportunidad, esto en factores de estabilidad laboral y que pese a las condiciones actuales en las que laboran sería mejor mantenerse ahí, y sin desmerecer a un grupo que piensa que si existen mejores oportunidades laborales de las que tienen actualmente, con mejorías en las condiciones laborales.

Pregunta 9. Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.

Tabla 16. Pregunta 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	18	18,00
A veces	37	37,00
Casi Nunca	18	18,00
Nunca	18	18,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)



Gráfico 9. Obligación Empresarial
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Los datos arrojados en la encuesta respecto a la obligación empresarial que tienen las personas nos hace ver que el mayor porcentaje está en incertidumbre la mayoría de las personas supieron manifestar que abandonarían la empresa en las circunstancias actuales, sin tener ningún sentimiento de obligación con las personas de su empresa.

Pregunta 10. Me siento como parte de una familia en esta empresa.

Tabla 17. Pregunta 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	28	28,00
Casi Siempre	9	9,00
A veces	26	26,00
Casi Nunca	28	28,00
Nunca	9	9,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

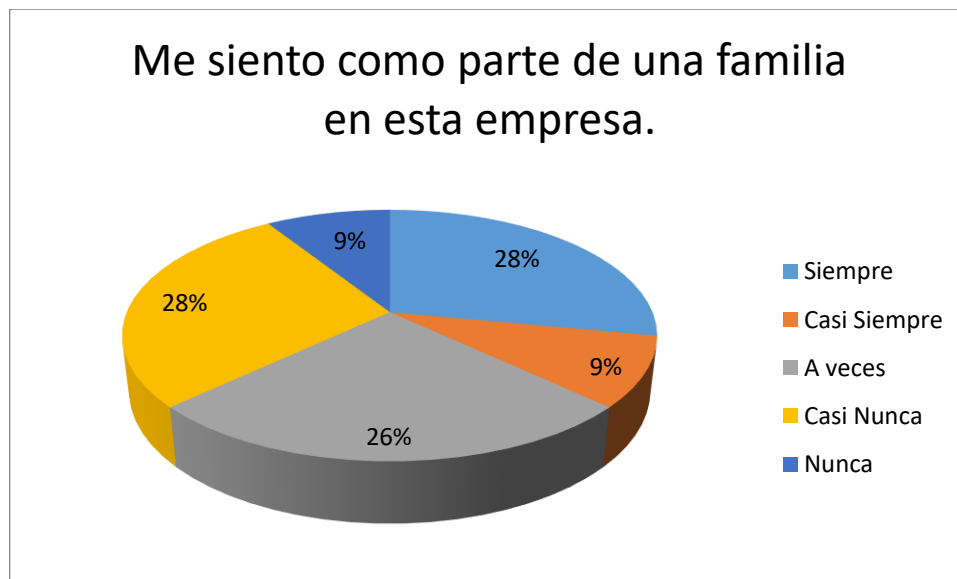


Gráfico 10. Parte de la empresa
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: La mayoría de los participantes han llegado a la conclusión de que las personas dejando a un lado los factores que afectan su rendimiento o estabilidad laboral se sienten como parte de una familia en las empresas donde laboran, pero hablan de sus compañeros del ambiente laboral.

Pregunta 11. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.

Tabla 18. Pregunta 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	18	18,00
Casi Siempre	27	27,00
A veces	18	18,00
Casi Nunca	28	28,00
Nunca	9	9,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

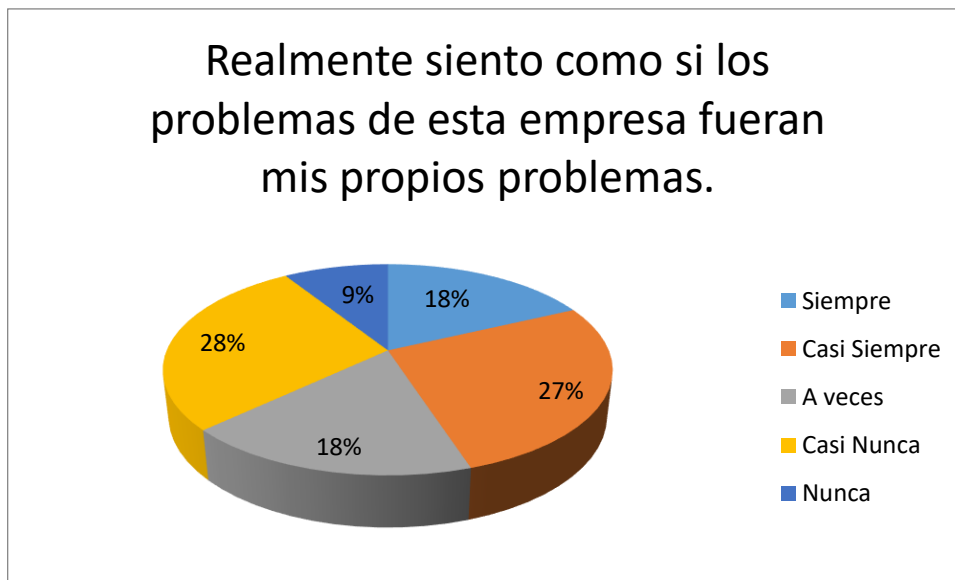


Gráfico 11. Mala Supervisión
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Los problemas empresariales son tomados como problemas personales por parte de los asesores comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, esto evidencia una involucración total por parte de los trabajadores, es decir que tratan de resolver los problemas de la empresa como si fueran sus propios problemas en índices altos de aceptación dando así una importancia exclusiva a su trabajo.

Pregunta 12. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.

Tabla 19. Pregunta 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	18	18,00
A veces	27	27,00
Casi Nunca	37	37,00
Nunca	9	9,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

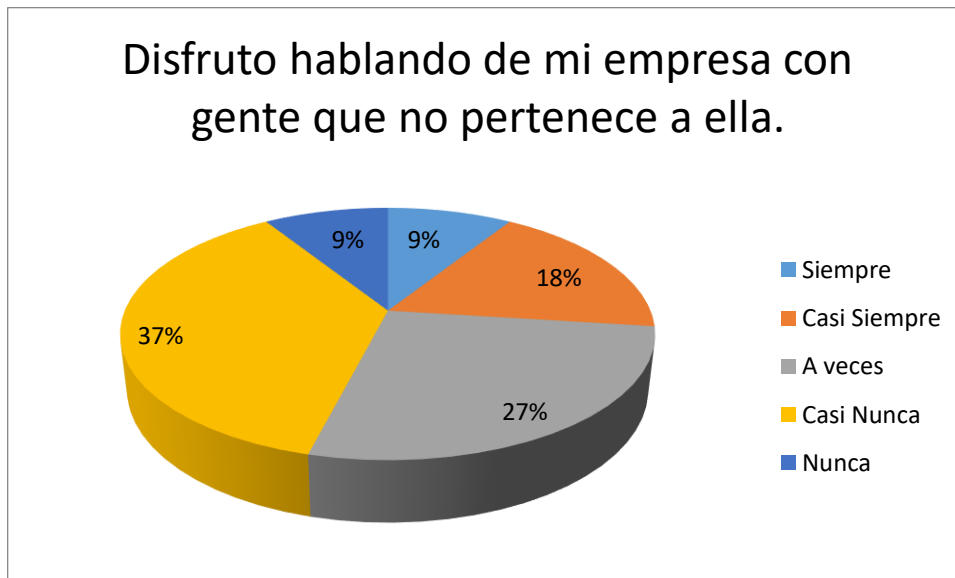


Gráfico 12. Recomendación de empresa
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: El hablar de la empresa donde se trabaja en gran parte es por reconocer la gestión empresarial y de que otras personas sepan que es un buen lugar donde se podría trabajar, en este caso los índices de esta recomendación empresarial no son altos ya que las personas dicen que a veces hablan de la empresa donde laboran con otras personas que no pertenecen a ella, esto nos da a entender que no están satisfechos con los factores laborales de sus empresas por lo tanto prefieren no hablar de la empresa.

Pregunta 13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.

Tabla 20. Pregunta 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	9	9,00
A veces	55	55,00
Casi Nunca	9	9,00
Nunca	18	18,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

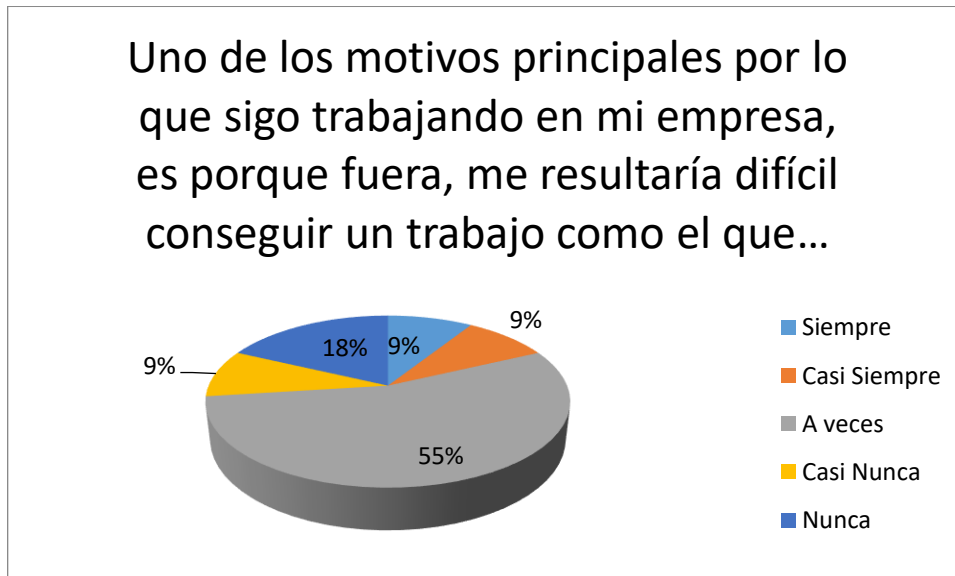


Gráfico 13. Cambio Laboral
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Uno de los motivos más grandes para que las personas no piensen en un cambio laboral es las oportunidades de conseguir otro trabajo con mejores o iguales condiciones del que poseen, dicho esto tenemos una gran mayoría que considera que a uno de los motivos principales por lo que siguen trabajando en sus empresas, es porque fuera de estas, les resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tienen o iguales e incluso mejores oportunidades.

Pregunta 14. La empresa dónde trabajo merece mi lealtad.

Tabla 21. Pregunta 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	55	55,00
Casi Siempre	18	18,00
A veces	18	18,00
Casi Nunca	0	0,00
Nunca	9	9,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

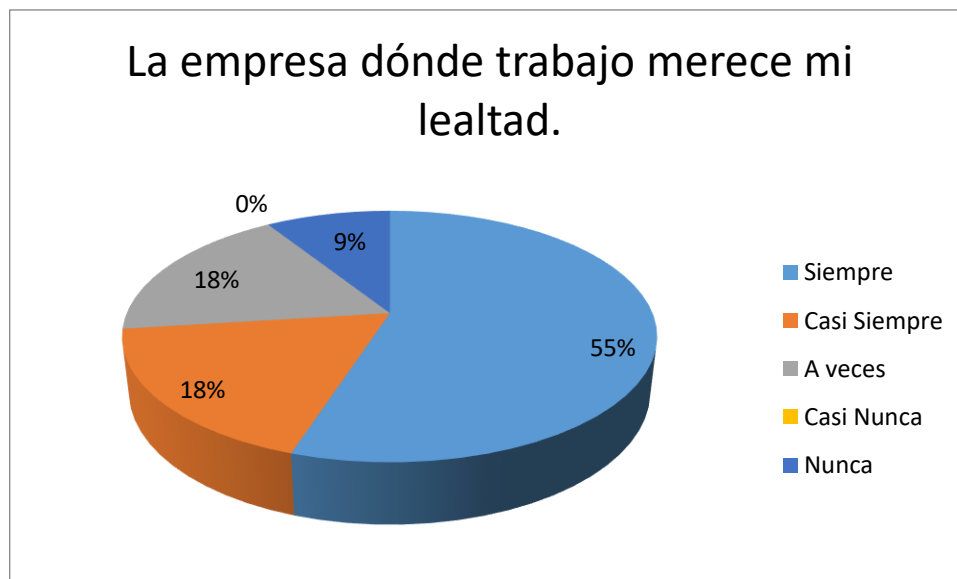


Gráfico 14. Lealtad
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: La lealtad hacia las empresas donde las personas trabajan no se encuentra en discusión, ya que en los datos recopilados en la encuesta que se aplicó se evidencia que los asesores comerciales tienen siempre una lealtad a su empresa, esto nos da a entender, que por más situaciones adversas que tal vez no estén a favor de los colaboradores involucrados, la condición moral de las personas, sobre llevar una lealtad a sus empresas es más alta y esto se da como muestra de agradecimiento.

Pregunta 15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.

Tabla 22. Pregunta 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0,00
Casi Siempre	9	9,00
A veces	27	27,00
Casi Nunca	18	18,00
Nunca	46	46,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)



Gráfico 15. Vida Laboral
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: La proyección y estabilidad laboral de las personas que trabajan en las áreas comerciales de las empresas de seguros en la ciudad de Ambato, no tienen en sus objetivos un plan de carrera ni se ven trabajando por mucho tiempo en el puesto que se encuentran actualmente, esto lo refleja en la mayoría de personas dijo que nunca sería feliz pasando el resto de su vida laboral en la empresa que trabaja, de aquí podemos resumir que esto se debe a muchos factores y que no existe una satisfacción laboral que pese, para que ellos decidan proyectarse laboralmente en sus empresas.

Pregunta 16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.

Tabla 23. Pregunta 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	27	27,00
A veces	37	37,00
Casi Nunca	27	27,00
Nunca	0	0,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

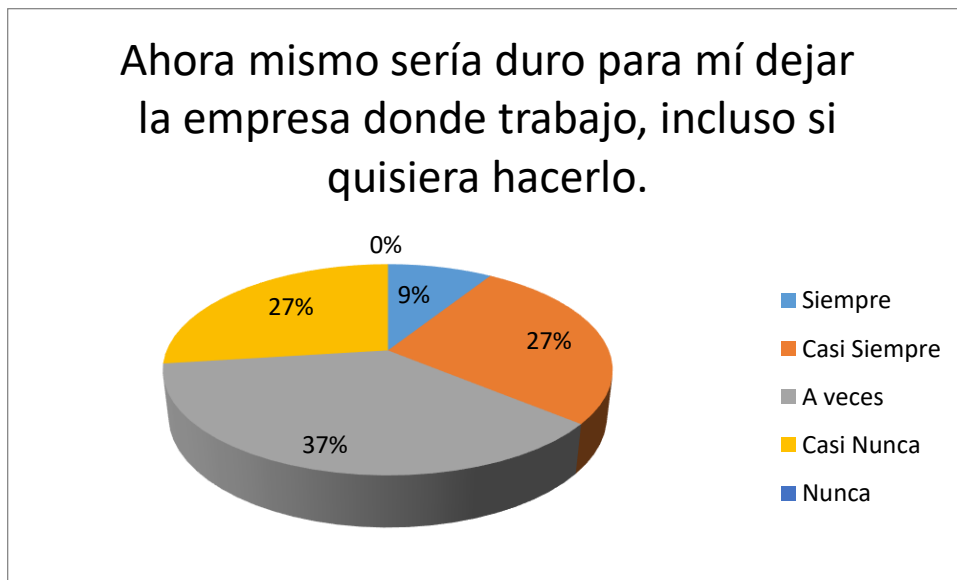


Gráfico 16. Relaciones Laborales
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Actualmente para que las personas piensen en un cambio laboral es muy difícil ya que los datos nos indican que quisieran hacerlo aun pensando en que sería duro dejar la empresa actual, incluso si quisieran hacerlo, es decir existe una incertidumbre de si podrían dejar la empresa fácilmente, pero si tuvieran la oportunidad lo harían.

Pregunta 17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.

Tabla 24. Pregunta 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	46	46,00
A veces	27	27,00
Casi Nunca	18	18,00
Nunca	0	0,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

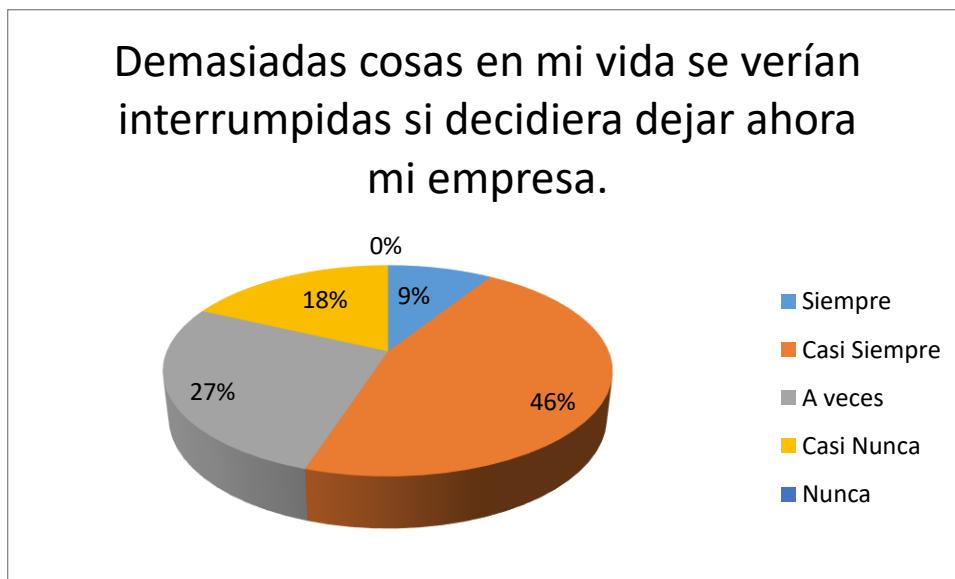


Gráfico 17. Realización Personal
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Un factor que podemos ver que pesa al momento de decir un cambio laboral es el cumplir los objetivos personales de las personas que trabajan en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato ya que los trabajadores respondieron que demasiadas cosas en sus vidas se verían interrumpidas si decidieran dejar ahora su empresa.

Pregunta 18. El sueldo que percibo actualmente es atractivo.

Tabla 25. Pregunta 18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	0	0,00
Casi Siempre	9	9,00
A veces	46	46,00
Casi Nunca	36	36,00
Nunca	9	9,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

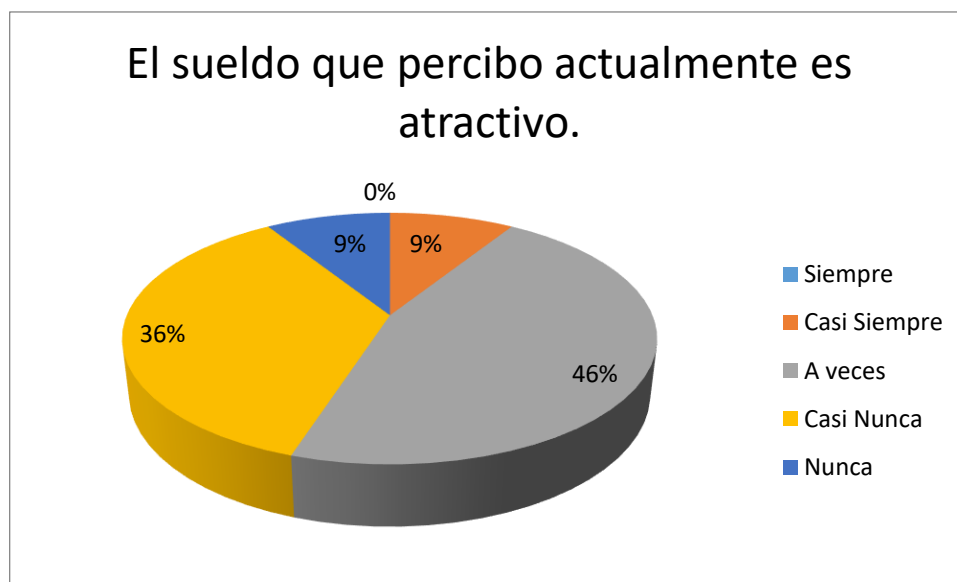


Gráfico 18. Sueldo Atractivo
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: En los datos obtenidos de la encuesta podemos observar que las personas que trabajan en las áreas comerciales de las empresas dedicadas a los seguros en la ciudad de Ambato, no están conformes con sus remuneraciones, los encuestados manifiestan que al parecer el sueldo que perciben actualmente es competitivo, mientras, esto tomando en cuenta las tablas de comisión de cada empresa.

Pregunta 19. El proceso de selección por el que pase para ser parte de la empresa fue el adecuado.

Tabla 26. Pregunta 19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	9	9,00
A veces	9	9,00
Casi Nunca	36	36,00
Nunca	37	37,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

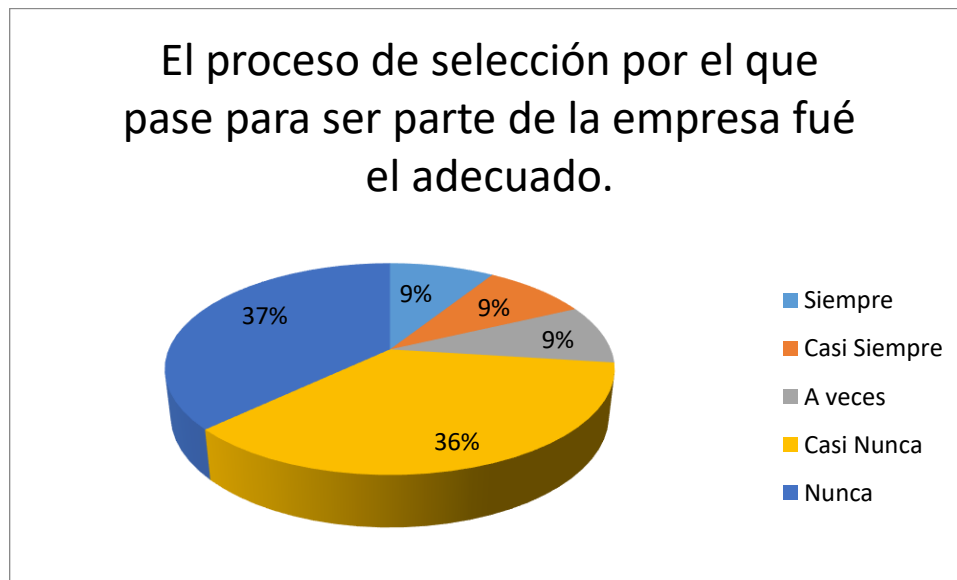


Gráfico 19. Proceso de Selección
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: En la presente investigación con los datos recopilados podemos saber que un factor muy importante que influye en la satisfacción laboral y en la rotación de personal es el proceso de selección que se manejan en este caso existe un índice muy alto de que no se maneja bien los procesos de selección, las mayoría de las personas se siente inconformes con el proceso selección por el que pasaron para ser parte de la empresa pero piensan que es necesario para ingresar.

Pregunta 20. Recibo motivación por parte de la empresa.

Tabla 27. Pregunta 20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	27	27,00
Casi Siempre	0	0,00
A veces	27	27,00
Casi Nunca	28	28,00
Nunca	18	18,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)



Gráfico 20. Motivación
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Las respuestas sobre la motivación que dan las empresas a sus colaboradores están mayoritariamente seguras que les falta motivación, llegando a entender a simple análisis que un factor importante para que exista insatisfacción laboral en los asesores comerciales es la falta de motivación por parte de sus empresas.

Pregunta 21. La empresa donde trabajo me asigna todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.

Tabla 28. Pregunta 21

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	18	18,00
Casi Siempre	37	37,00
A veces	9	9,00
Casi Nunca	9	9,00
Nunca	27	27,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)



Gráfico 21. Asignación de Recursos
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Como resultado de los datos obtenidos vemos un porcentaje muy alto en cuanto a los recursos necesarios para que las personas realicen su trabajo la mayoría de las personas de la empresa no les proporcionan todos los recursos necesarios para realizar su trabajo, este dato es muy importante para darnos cuenta por qué existe una insatisfacción laboral y por lo tanto un paso abierto para una rotación de personal.

Pregunta 22. Tengo una oportunidad de crecimiento laboral en la empresa dónde trabajo.

Tabla 29. Pregunta 22

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	9	9,00
Casi Siempre	27	27,00
A veces	28	28,00
Casi Nunca	18	18,00
Nunca	18	18,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)



Gráfico 22. Plan de Carrera
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Otro de los factores muy influyentes para que exista una insatisfacción laboral es que no hay un plan de carrera adecuado para los colaboradores, sienten que no tienen oportunidad de crecimiento laboral en la empresa donde trabajan.

Pregunta 23. Está de acuerdo que su perfil profesional encaja en las funciones que desarrolla en la empresa

Tabla 30. Pregunta 23

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	10,00
Casi Siempre	22	22,00
A veces	18	18,00
Casi Nunca	30	30,00
Nunca	20	20,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

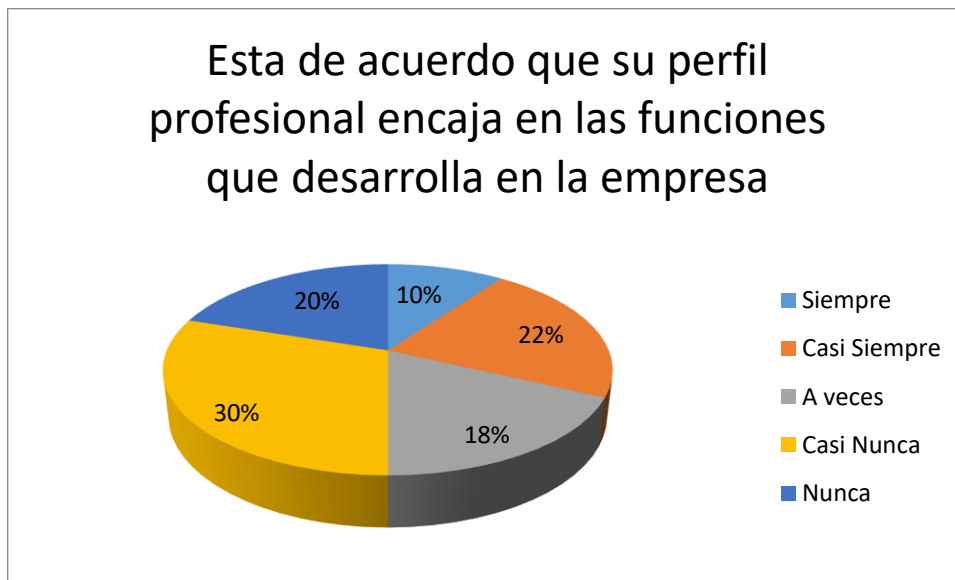


Gráfico 23. Perfil Profesional
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: En la presente investigación se observa que otro de los factores que también posee un significado representativo es el perfil profesional de los colaboradores la mayoría de los encuestados piensa que el perfil profesional no cumple con lo que necesita realmente la empresa, estos son factores a considerar para proporcionar soluciones a estos problemas.

Pregunta 24. Estoy de acuerdo con los incentivos económicos que me brinda la empresa.

Tabla 31. Pregunta 24

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	27	27,00
Casi Siempre	27	27,00
A veces	9	9,00
Casi Nunca	37	37,00
Nunca	0	0,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

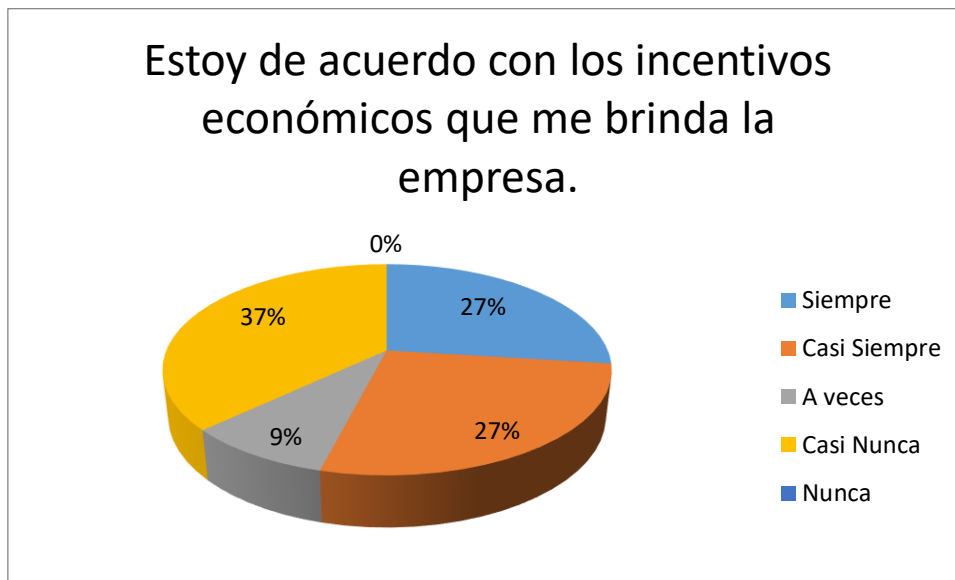


Gráfico 24. Incentivos Económicos
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: Los asesores comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato supieron manifestar en la encuesta que se les realizó que los beneficios sociales que reciben por parte de sus empresas no llenan sus expectativas, es decir en el área comercial el índice de insatisfacción es mayor que el de satisfacción laboral en términos de beneficios sociales.

Pregunta 25. Me siento adaptado con la presión sobre el cumplimiento de metas.

Tabla 32. Pregunta 25

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	18	18,00
Casi Siempre	27	27,00
A veces	9	9,00
Casi Nunca	37	37,00
Nunca	9	9,00
	100	100,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

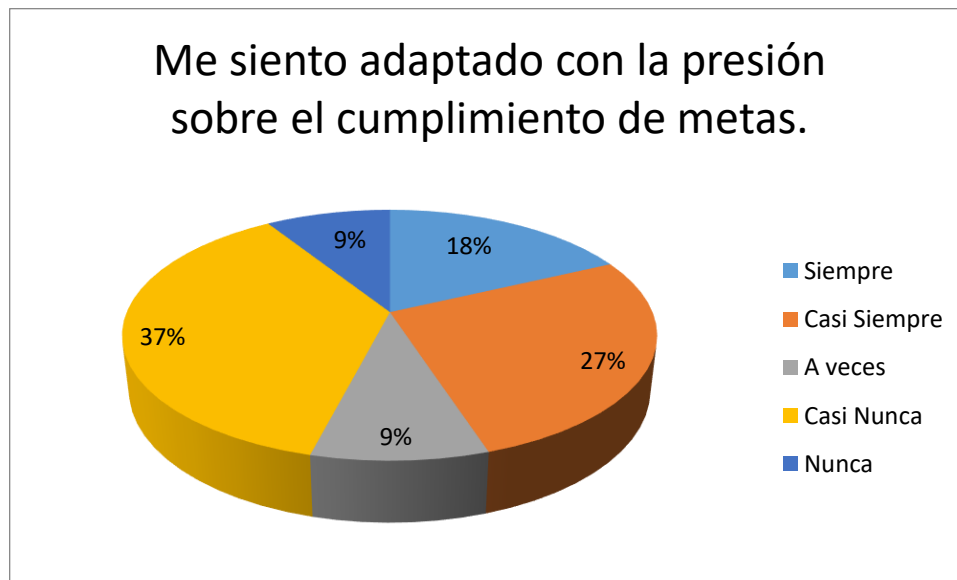


Gráfico 25. Cumplimiento de metas
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: En las áreas comerciales el trabajo bajo presión que rodean a sus colaboradores es alto, en algunos casos las personas no llegan a adaptarse a este ritmo, la mayoría de las personas encuestadas no se han adaptado a la presión sobre el cumplimiento de objetivos en sus tareas laborales, este es otro factor a ser muy considerado para buscar soluciones óptimas.

Pregunta 26. En el lapso de 1 año cuantas personas se han desvinculado de la empresa.

Tabla 33. Pregunta 26

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Uno a Dos	3	3,00
Tres a Cuatro	4	4,00
Cinco a Seis	7	7,00
Siete a Ocho	5	5,00
Nueve a Diez	1	1,00
	20	20,00

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)



Gráfico 26. Desvinculación de la empresa
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: De acuerdo al gráfico podemos observar que existe un valor alto de desvinculación de personal en las empresas en su mayoría entre 5 a 6 personas en un periodo de tiempo de 1 año esto han manifestado 7 empresas de las 20 que se tomaron en cuenta para la investigación.

Los factores principales que hemos podido identificar que existen en la satisfacción laboral son:



Gráfico 27. Factores Influyentes
 Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Se ha diagnosticado que los principales factores existentes en la satisfacción laboral son:

Tabla 34. Principales Factores Existentes

FACTORES	
CLIMA LABORAL	CUMPLIMIENTO DE METAS
	ASIGNACION DE RECURSOS
	MALA SUPERVICION
PRESTACIONES	INCENTIVOS ECONOMICOS
	MOTIVACION LABORAL
	DESARROLLO PROFESIONAL
ECONOMICO	SUELDO NO COMPETITIVO
	REALIZACION PERSONAL
	COSTO DE OPORTUNIDAD
SENTIMENTAL	SENTIDO DE PERTENENCIA
	MALA SELECCIÓN DE PERSONAL
	RECIPROCIDAD CON LA EMPRESA

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Con la recolección de datos tabulados en la encuesta se puede obtener el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas comerciales de las empresas de seguros en la ciudad de Ambato.

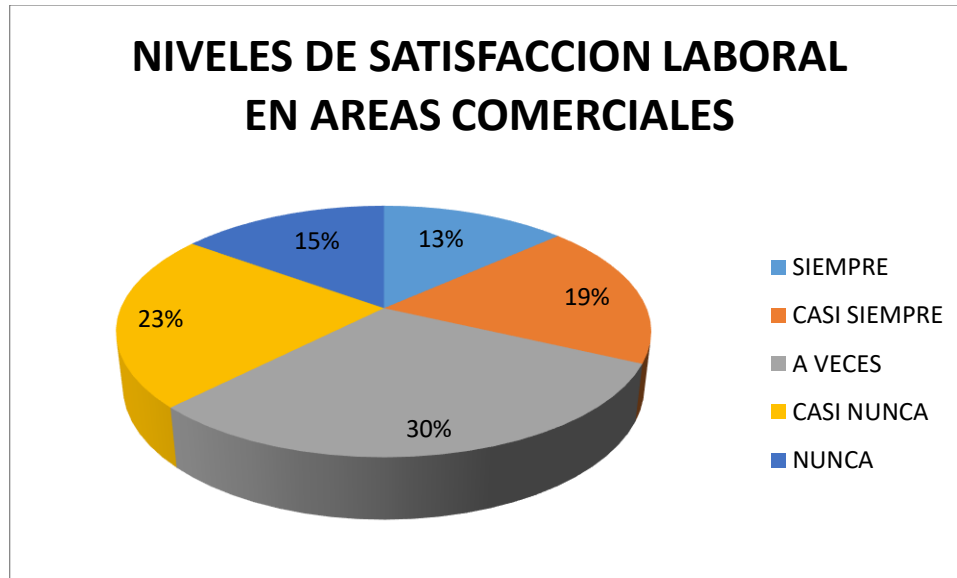


Gráfico 28. Nivel de Satisfacción Laboral
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: En las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato los niveles de satisfacción laboral han sido manifestados por las personas involucradas directamente, esto nos indica que a nivel general en las empresas de seguros, específicamente en las áreas comerciales existe una insatisfacción laboral en índices altos, esto debido a factores que no son considerados por las empresas para el bien estar de los colaboradores como son los procesos de selección, un sueldo competitivo, incumplimiento de objetivos, costo de oportunidad, trabajo bajo presión, beneficios sociales, los perfiles profesionales, planes de carrera, proporción de recursos, motivación.

Para hacer un análisis de la rotación de personal en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato se deben tomar en cuenta las respuestas de los asesores comerciales directamente los cuales han manifestado que los niveles son los siguientes:

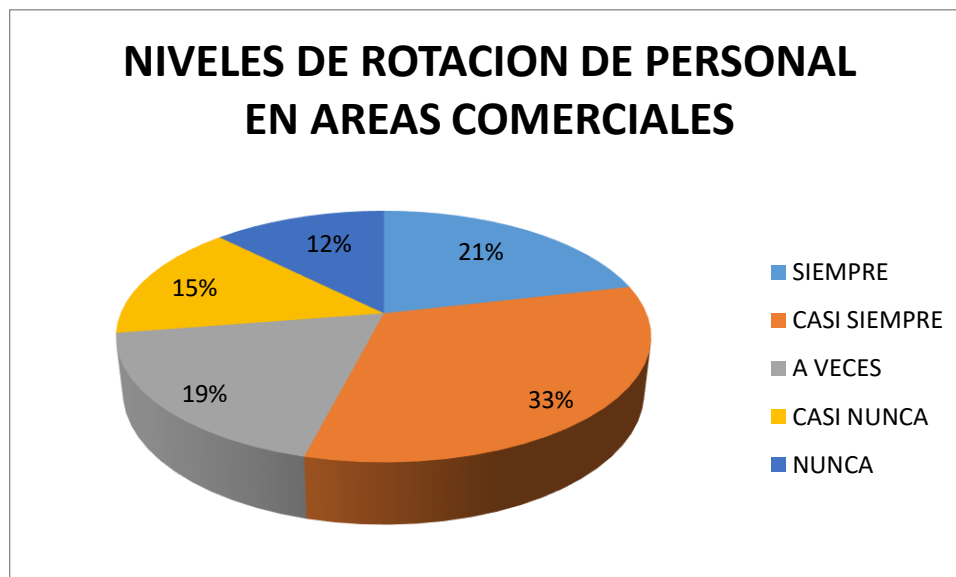


Gráfico 29. Nivel de Rotación de Personal

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Interpretación: En general, se ha observado con los resultados de la encuesta aplicada, que los niveles de rotación de personal en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, se da por varios factores que afectan el desempeño y la estabilidad laboral de los asesores comerciales, estos valores son preocupantes ya que en este estudio podemos darnos cuenta que en las áreas comerciales existen niveles altos de rotación en su personal, esto causado por varios factores que no son considerados por las empresas para mejorar o solucionar este gran problema que se da.

Estos factores deben ser considerados por las empresas que se dedican a estas actividades ya que al dar una satisfacción laboral a los colaboradores se podrá incrementar su desempeño y de esta manera la estabilidad y la productividad se incrementara en niveles adecuados para la empresa.

En base a los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos que es la encuesta en la presente investigación se ha realizado el cálculo de la tasa de rotación de personal en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato.

Los datos son tomados de los resultados de la encuesta de la pregunta 26 formulada a los jefes comerciales o encargados de los asesores comerciales, los cuales son 20 1 de cada empresa.

Los pasos para calcular la tasa general de rotación de personal son:

1. Calcular el número de personas en promedio durante el período de cálculo. Se suma el número del personal al inicio y al final del período y se divide entre 2, para sacar el promedio.
2. Sumar el total de personas que han salido de la empresa durante el período y dividir este número por el promedio del personal en las empresas que se calculó en el paso 1.
3. La tasa de rotación es el resultado de esta división multiplicada por 100 para expresar en porcentaje (%).

La fórmula es:

$$R = S / ((I + F) / 2) \times 100$$

Dónde:

R= tasa de rotación

S= personal que se separó de la empresa en el periodo

I= personal que se tenía al inicio del periodo

F= personal que se tenía al final del periodo

Tabla 35. Cálculo de la Tasa de Rotación

PERSONAL AL INICIO (I)	PERSONAL AL FINAL (F)	PROMEDIO	SALIERON (S)	TASA DE ROTACION (R)
10	8	9	2	22,22
10	9	9,5	3	31,58
10	10	10	6	60,00
10	10	10	7	70,00
10	9	9,5	9	94,74

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

Analizando la tasa de rotación de personal de las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, tenemos valor alto en las empresas que supieron manifestar que tienen una desvinculación de 7 a 8 personas en el periodo de un año dando un porcentaje del 70% de rotación, pudiendo nosotros con este dato tomar las medidas correctivas para disminuir a futuro este porcentaje y retener al personal para de esta manera crear una estabilidad tanto para los trabajadores como para la empresa.

Analizando el porcentaje de rotación de personal que fue del 70 % tomando el valor más alto, podemos darnos cuenta que el costo que implica este proceso para las empresas de seguros es muy alto, ya que en promedio el sueldo de un asesor comercial es de \$400 dólares, al permanecer solamente los 3 meses de prueba tendríamos un valor de \$1200 dólares, y llevando al peor de los casos de que las empresas en el periodo de 1 año tienen entre 7 y 8 personas que se desvinculan el valor promedio del costo de la rotación esta entre los \$8400 y \$9600 dólares, dinero que se podría invertir en otros factores para dar una satisfacción laboral a los trabajadores, y esto se puede lograr realizando una correcta selección de personal para disminuir la rotación del mismo.

Se proponen alternativas viables de solución que puedan emplear las áreas comerciales de seguros de la ciudad de Ambato, para controlar la rotación de personal a fin de que no afecte su rendimiento, estas alternativas son:

- Mejorar las condiciones de trabajo con metas alcanzables y reales.
- Asignar los recursos necesarios a los asesores comerciales para que realicen su trabajo.
- Realizar buenos procesos de inducción y de supervisión constante en la realización de las funciones de los asesores.
- Establecer bonos por cumplimiento de metas.
- Motivar constantemente a los asesores comerciales para que puedan sentirse respaldados y llegar a cumplir los objetivos y metas propuestos.
- Proponer planes de carreras para los asesores comerciales, para que se puedan desarrollar a largo plazo en la empresa.
- Establecer sueldos base competitivos para que la gente se sienta atraída por trabajar en la empresa.
- Ayudar a la realización personal de los asesores con satisfacción laboral.
- Dar estabilidad laboral mejorando las condiciones de trabajo para retener al personal.
- Hacer que las personas se sientan parte de la empresa con el trato y evitando recargar el trabajo en una sola persona del área comercial
- Realizar procesos de selección de personal eficientes cumpliendo todos los pasos que esto requiere.
- Crear un vínculo de satisfacción con la empresa mediante las condiciones de trabajo para que los asesores sean recíprocos con la empresa.

6. CONCLUSIONES

- Con la realización de la investigación se diagnosticó los factores que existen en la satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas comerciales de las empresas de seguros los cuales nos da valores bajos en general, por lo que es preocupante ya que no existe una estabilidad para la empresa y afecta la productividad de la misma, lo cual pudimos observar mediante los datos resultantes de la encuesta aplicada y que existen niveles altos de insatisfacción laboral.
- Se identificó el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, lo cual mediante los datos obtenidos se puede tomar en cuenta que los niveles en varios factores existentes son bajos, es decir los asesores comerciales no se encuentran satisfechos en las empresas esto debido a que no son tomados en cuenta factores importantes como el desarrollo profesional, la asignación de recursos, la supervisión y motivación, lo que hace que los trabajadores tengan una insatisfacción laboral, poniendo alerta a las empresas para que al tratar estos factores con la importancia debida se va a mejorar las condiciones de trabajo.
- Se analizó la rotación de personal en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, teniendo como resultado niveles altos en general de todas las empresas que se tomaron en cuenta para esta investigación, además que se analizó que el costo que conlleva a las empresas tener altas tasas de rotación de personal, equivale a un costo económico bastante alto, y se puede concluir que al reducir este porcentaje, se podría invertir en otros factores existentes para dar una adecuada satisfacción laboral y así aumentar la productividad teniendo una estabilidad empresarial.
- Se propuso alternativas viables de solución que pueden emplear las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, para que de esta manera se pueda controlar la rotación de personal y así mejorar el rendimiento y que este no se vea afectado por factores que se pueden ser tomados en cuenta como oportunidades de crecimiento y estabilidad.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener en cuenta los factores existentes de la satisfacción laboral en el área comercial de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, ya que de aquí se puede ahorrar un sin número de inconvenientes a largo plazo en las empresas y así tener un mejoramiento en el rendimiento de los trabajadores.
- Se recomienda establecer estrategias para incrementar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de las áreas comerciales de las empresas de seguros, ya que de esta manera se va a crear una estabilidad para ellos y por lo tanto se van a reducir costos altos en procesos innecesarios para la empresa, como es el costo de un proceso de selección.
- Como última medida se recomienda, que la rotación de personal en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, se debe disminuir en las empresas simplemente con estrategias de mejora de satisfacción laboral, como efectivos procesos de selección, remuneraciones competitivas, planes de desarrollo profesional, son aspectos con los cuales se va a crear estabilidad y mejorar el costo de oportunidad para que las personas no piensen en desvincularse de las empresas y de esta manera se va a generar un mayor rendimiento de los colaboradores.

8. REFERENCIAS CITADAS

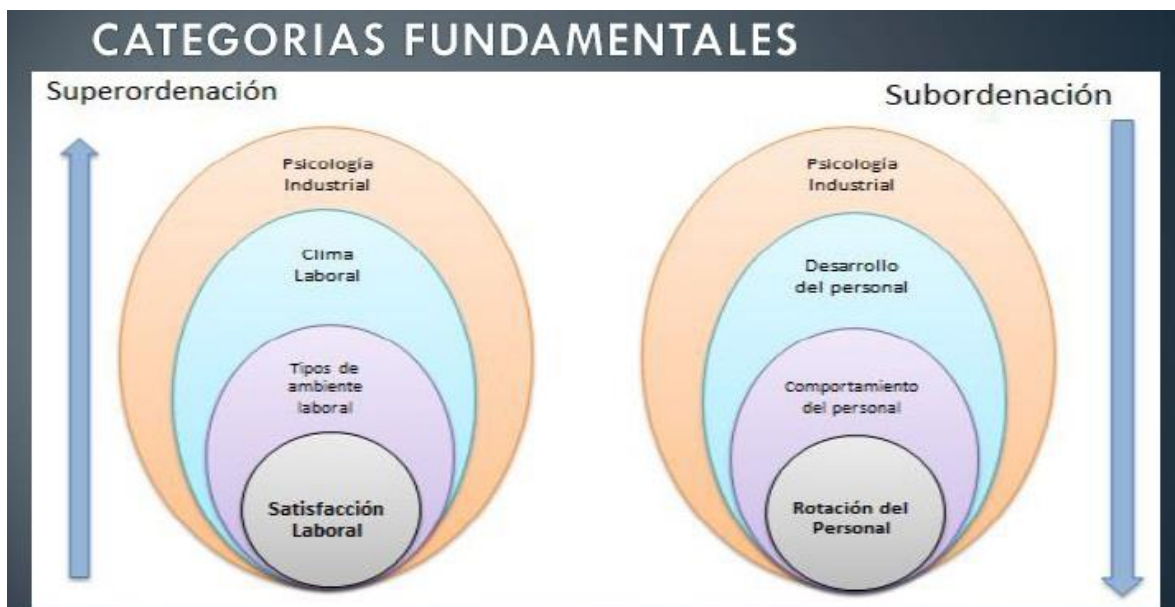
- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (2009). *Importancia de la Satisfacción Laboral*. México.
- Benítez, D., Lucero, S., & Pazmiño, A. (2018). Elaboración de Estadísticas de Vacantes publicadas por Internet. *Estadística y Metodologías*, 40.
- Chen, Y. (2006). *Innovación de Marketing*.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.
- Delgado, S., López, V., & Moreno, L. (2017). IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL: EVIDENCIA EN SECTOR DESARROLLO DE SOFTWARE. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 49-61.
- Eschelman, K., Bowling, N., & Jude, T. (2013). La base disposicional de las actitudes: una replica y extensión de Hepler y Albarracin. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Espinosa, C. (2017). *La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Baanco Central del Ecuador (Quito)*. Quito.
- Eysenck, H. (1991). Dimensiones de la personalidad: el enfoque biosocial de la personalidad. *Plenum Press*.
- Feijoo, E., & Del Pozo, D. (2019). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Quito.
- Feijoo, E., & Del Pozo, D. (2019). *ENEMDU*. Quito.
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de Investigación*.
- Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. (2013). Trabajo emocional en el siglo XXI: diversas perspectivas sobre la regulación emocional en el trabajo. *Organización y Gestión*.
- Guth, A. (1994). *Reclutamiento, seleccion e integración de recursos humanos*. México.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M., & Cruz, L. (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 43-50.
- Judge, T., & Kammeyer-Mueller, J. (2012).
- Martinez, C. (2004). *La evaluación para la mejora de la calidad de los centros educativos*.
- Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D., & Cherkasskiy, L. (2011). Inteligencia emocional. *Center for emotional intelligence*.
- Milkovich. (1994).

- Milkovich, G., & J., B. (1994). *Gestión y Administración de los recursos humanos :Un enfoque de estrategia*.
- Parella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*.
- Ramírez, R. (2012). Didácticas de la lengua y de la argumentación escrita. *Signos*.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*.
- Rodríguez, D. (2016). *Bienestar en el Trabajo / Satisfacción Laboral*. España.
- Rodríguez, S. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor*. Quito.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Quito.
- Salessi, S., & Omar, A. (2014). Cinismo organizacional: consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores. *Psicología y Salud*.
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción Laboral: Un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 329-345.
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Vega, T., Balderas, V., Montiel, E., Córdova, L., & Gozález, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*. , 129-153. .
- Youssef, C., & Luthans, F. (2015). Capital psicológico y bienestar. *Stress and Health*.

9. ANEXOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- CINE – Clasificación Internacional Normalizada De La Educación
- SENESCYT - La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
- SNIESE - Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador
- UNESCO – Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*)
- ENEMDU – Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN GESTION DE TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

Con el motivo de conocer los niveles de satisfacción laboral y como esta influye en la rotación de personal en las áreas comerciales de las empresas de seguros de la ciudad de Ambato, le pedimos que por favor nos ayude respondiendo esta encuesta, para que de acuerdo a los datos obtenidos se pueda plantear una recomendación adecuada a la solución de este problema.

Responda las siguientes preguntas con la máxima seriedad del caso, marque con una X en la escala correspondiente a su nivel de satisfacción el cual puede ser: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca.

NUMERO	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
ASESORES COMERCIALES						
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6	Me sentiría culpable si dejase en este momento mi empresa considerando todo lo que me han dado.					
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.					
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.					
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
18	El sueldo que percibo actualmente es atractivo.					
19	El proceso de selección por el que pase para ser parte de la empresa fue el adecuado.					
20	Recibo motivación por parte de la empresa.					
21	La empresa donde trabajo me asigna todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.					
22	Tengo una oportunidad de crecimiento laboral en la empresa donde trabajo.					
23	Esta de acuerdo que su perfil profesional encaja en las funciones que desarrolla en la empresa					
24	Estoy de acuerdo con los incentivos económicos que me brinda la empresa.					
25	Me siento adaptado con la presión sobre el cumplimiento de metas.					
	Pregunta para el jefe comercial o encargado de los asesores comerciales	1 a 2	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10
26	En el lapso de 1 año cuantas personas se han desvinculado de la empresa					

Fuente: UTA – Departamento de Talento Humano
 Elaborado por: Jorge Paredes (2019)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Javier Guarnizo Ponce portador de la Cédula de Identidad N° 1804629374, de profesión Ing. de Empresas hace constar que actuó como experto validador en la evaluación del instrumento de investigación presentado por el Ing. Jorge Paredes Tamayo, con Cédula de Identidad N° 1803699352.

El referido instrumento constituye parte de un trabajo de investigación de la Maestría en Gestión del Talento Humano cuyo título es: **“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE SEGUROS EN LA CIUDAD DE AMBATO”**.

Los resultados correspondientes a la experticia solicitada, se registraran en el formato suministrado por el interesado. El juicio predominante (aprobado, con observaciones o (rechazado) acerca de la totalidad del instrumento validado, se indica en los siguientes párrafos.

Juicio Predominante: Aprobado

Observaciones: Se aprueba el instrumento con las observaciones señaladas en cada ítem, se considera que se puede mejorar la redacción de ciertos preguntas; y además se considera importante también conocer el punto de vista de los asesores comerciales.