

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil

AUTOR (ES):

**Alcívar España Gema María
Guapi Musbay Digna Isabel**

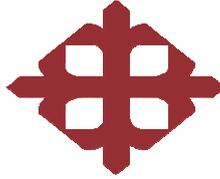
**Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de
INGENIERA COMERCIAL**

TUTORA:

Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

12 de Marzo del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Gema María Alcívar España** y **Digna Isabel Guapi Musbay** como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**

TUTORA

f. _____

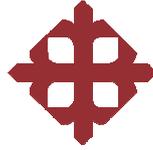
Ing. Traverso Holguín Paola Alexandra, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs

Guayaquil, 12 de marzo del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Gema María Alcívar España
Digna Isabel Guapi Musbay

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del Título de **Ingeniera Comercial**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

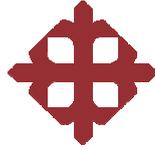
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 12 de Marzo del año 2018

AUTORAS

Alcívar España Gema María

Guapi Musbay Digna Isabel



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Gema María Alcívar España

Digna Isabel Guapi Musbay

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 12 de Marzo del año 2018

AUTORAS

Alcívar España Gema María

Guapi Musbay Digna Isabel

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND report interface. On the left, document details are listed: 'Documento' is 'Tesis Gema - 12-Febrero-2018.docx (D35783030)', 'Presentado' is '2018-02-20 13:00 (-05:00)', 'Presentado por' is 'ptraverso2008@hotmail.com', 'Recibido' is 'paola.traverso.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje' is 'RV: tesis final ALCIVAR Y GUAPI' with a link to 'Mostrar el mensaje completo'. Below this, a green box indicates '0%' of the 63 pages are composed of text from 0 sources. On the right, the 'Lista de fuentes' (List of sources) is shown with a table:

Categoría	Enlace/nombre de archivo	
>	[FLORESyGARCIA;BAJAÑA].docx	<input type="checkbox"/>
	CRUZ-CRUZ-SANCHEZ..docx	<input type="checkbox"/>
	http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=art&d=Jpr3729	<input type="checkbox"/>
Fuentes alternativas		
Fuentes no usadas		

At the bottom of the interface, there are navigation icons and a status bar showing '0 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

Gema María Alcívar España
CI # 1312903303

Digna Isabel Guapi Musbay
CI # 0930184353

Ing. Paola Alexandra Traverso Holguín
Ci # 0910284751

AGRADECIMIENTO

A Dios, por sobre todas las cosas gracias a quien me dio fortalezas, sabiduría y paciencia para atravesar este largo, duro pero gratificante camino hasta llegar a esta meta.

De igual manera agradecer a mi tutora Paola Traverso por el tiempo que me brindo, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su paciencia y constancia, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigadora.

Gracias a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por permitirme convertir en una profesional. Gracias a cada docente que hizo parte de este proceso de formación, parte fundamental de mi carrera, gracias por obsequiarme todos sus conocimientos.

A mi compañera Isabel Guapi, gracias por la confianza y contribución durante este proceso.

Gracias a todos por ayudarme a cumplir una nueva meta.

Gema María Alcívar España

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien me dio la sabiduría y el entendiendo, gracias a Dios por darme la fuerza y no dejarme flaquear, gracias por estar conmigo en todo momento.

De igual manera a mis padres el Sr. Vicente Guapi y la Sra. Carmen Musbay por sus sabias palabras, por darme la fuerza para seguir adelante a pesar de las dificultades, por su sacrificio económico y emocional. Gracias a mi familia por todo su apoyo.

A mi tutora la Ing. Paola Traverso, por su tiempo y transmitirnos sus conocimientos y a mi compañera Gema Alcívar, por su paciencia y colaboración en este proyecto de tesis.

Digna Isabel Guapi Musbay

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios y a la Virgen María quienes supieron guiarme por un buen camino, dándome la fuerza necesaria para seguir y así no rendirme con este largo proyecto de trabajo.

A mis Padres Víctor Hugo Alcívar y Elsy España Rivera ya que gracias a ellos soy lo que soy, por su Gran apoyo, consejos, comprensión, amor, ayudándome en los momentos más difíciles. Gracias por darme todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para alcanzar mis objetivos.

A mi hermano Víctor Steven Alcívar que ha sido compañero de vida, mi apoyo y ganas de seguir adelante.

A mi Jefa Ximena Iturralde quien me dio todo el apoyo para seguir avanzando con los permisos de Estudios.

Para todos aquellos que estuvieron brindándome su apoyo durante estos años de carrera.

Gracias a todos.

Gema María Alcívar España

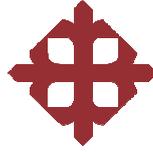
DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis al todo Poderoso, al Rey de Reyes, al Señor de los Señores, al Dios que todo lo puede y a mis padres que han sido un gran apoyo para poder culminar mi carrera.

Gracias a mis padres el Sr. Vicente Guapi y la Sra. Carmen Musbay, por haberme dado educación, por su sacrificio, sus consejos, valores y principios. Les agradezco por guiarme siempre por el buen camino y alentarme a seguir adelante.

Ustedes son mi ejemplo de constancia y dedicación, gracias por ser un apoyo incondicional.

Digna Isabel Guapi Musbay



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing Erik Paul Murillo Delgado, Mgs.

DOCENTE COORDINADOR DE ÁREA

f. _____

Ing. Yanina Shegia Bajaña Villagómez, PhD(c)

DOCENTE OPONENTE

Guayaquil 12 de Marzo de 2018

**Ingeniera
Paola Traverso Holguín
COORDINADORA UTE B-2017
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
En su despacho**

De mis Consideraciones:

Ingeniera **Paola Alexandra Traverso Holguín** Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Gema María Alcívar España**, cúpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante **Gema María Alcívar España**, titulado “Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil” por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación “Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil” somos la Tutora Ing. **Paola Alexandra Traverso Holguín** y la Srta. **Gema María Alcívar España** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10 Diez sobre Diez.**

Atentamente,

Ing. Paola Alexandra Traverso Holguín
PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Gema María Alcívar España
AUTORA

Guayaquil 12 de Marzo de 2018

**Ingeniera
Paola Traverso Holguín
COORDINADORA UTE B-2017
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
En su despacho**

De mis Consideraciones:

Ingeniera **Paola Alexandra Traverso Holguín** Docente de la Carrera de Administración, designado TUTOR del proyecto de grado de **Gema María Alcívar España**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por el estudiante, titulado “Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil” por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación somos la Tutora Ing. **Paola Alexandra Traverso Holguín** y la Srta. **Digna Isabel Guapi Musbay** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **10/10 Diez sobre Diez.**

Atentamente,

Ing. Paola Alexandra Traverso Holguín

Digna Isabel Guapi Musbay

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

AUTORA

Índice General

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN.....	iv
REPORTE URKUND.....	¡Error! Marcador no definido.v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	viii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	x
LA CALIFICACIÓN FINAL.....	xi
Índice de Tablas.....	xv
Índice de Figuras.....	xvi
Resumen	xvii
Abstract	xviii
Capítulo I: 1.Introducción.....	19
1.1 Formulación del Problema.....	21
a) Antecedentes	21
b) Contextualización del Problema.....	24
1.2 Objetivos de la Investigación.....	27
1.2.1 Objetivo General	27
1.2.2 Objetivos Específicos.....	27
1.3 Justificación	27
1.4 Hipótesis Alternativa.....	28
1.4.1 Hipótesis Nula	28
1.5 Delimitación de la Investigación.....	28
1.6 Limitaciones.....	29
Capítulo II:.....	30
2.1 Satisfacción.....	30
2.3 Determinantes de la Satisfacción Laboral	35
2.4 Principales teorías sobre la satisfacción laboral:	36
2.4.1 Teoría Bifactorial de Herzberg	37
2.4.2 Jerarquía de las necesidades de Maslow	40
2.4.2.1 Necesidades de seguridad y protección	42
2.4.2.2. Necesidades sociales (afiliación)	43
2.4.2.3 Necesidades de estima (reconocimiento).....	43
2.4.2.4 Autorrealización	45

2.4.3 Características generales de la teoría de Maslow.....	45
2.5 Teoría de procesos	46
2.5.1 Teoría de la expectativa	46
La teoría Vroom se enfoca en tres relaciones:.....	47
2,6 Teoría de la Equidad (G. Adams).....	48
2.8 La productividad.....	51
2.8.1 Tipos de productividad	52
2.8.2 Productividad de Procesos.....	53
2.8.3 Productividad del marketing	53
2.8.4 Productividad de Innovación	53
2.8.5 Productividad del conocimiento.....	53
2.8.6 Factores de impacto en la productividad	53
2.8.7. Factores Externos	54
2.8.8. Factores Internos	54
2.9 Desarrollo de la productividad en las empresas	54
2.10 Marco Referencial	55
2.11 Marco Legal	58
Subtítulos por variable y Relación de variables	59
3.6.1 La encuesta	72
4.1 Estadísticas de la regresión.....	87
Ecuación que explica la relación entre la variable X y la variable Y.	90
Interpretación de los Resultados.....	90
4.3 Discusión.....	98
Análisis de las entrevistas realizadas a los supervisores de las agencias 1 y 2 de los Centros de Servicio de Atención al Cliente de la ciudad de Guayaquil	98
Bibliografía.....	106
Anexos.....	109

Índice de Tablas

Tabla 1.- <i>Relación comportamiento organizacional con la función de Recursos Humanos.....</i>	33
Tabla 2.- <i>Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad.....</i>	48
Tabla 3.- <i>Población.....</i>	69
Tabla 4.- <i>Muestra.....</i>	71
Tabla 5.- <i>Encuesta dirigida a los trabajadores del área Servicio al Cliente.....</i>	74
Tabla 6.- <i>Cuestionario de preguntas para la entrevista a los Supervisores.....</i>	75
Tabla 7.- <i>Las necesidades del área de trabajo.....</i>	76
Tabla 8.- <i>Ser motivado o incentivado previamente.....</i>	77
Tabla 9.- <i>Considerar la opción de un ascenso laboral.....</i>	78
Tabla 10.- <i>La productividad y el estado de ánimo.....</i>	79
Tabla 11.- <i>Participar en la toma de decisiones.....</i>	80
Tabla 12.- <i>Actitud motivadora del jefe.....</i>	81
Tabla 13.- <i>Las necesidades personales.....</i>	82
Tabla 14.- <i>Una buena administración de los recursos humanos.....</i>	83
Tabla 15.- <i>La satisfacción vinculada a los beneficios.....</i>	84
Tabla 16.- <i>A mayor beneficio mayor productividad.....</i>	85
Tabla 17.- <i>Venta de planes económicos satisface las expectativas.....</i>	86
Tabla 18.- <i>Tabulación de datos.....</i>	87
Tabla 19.- <i>Análisis de regresión.....</i>	89
Tabla 20.- <i>Semejanzas y diferencias en la contestación de las Preguntas de la entrevista a los supervisores del Servicio de Atención.....</i>	97

Índice de Figuras

Figura 1.- Teoría Bifactorial de Herzberg – Factores que originan insatisfacción.....	40
Figura 2.- Pirámide de las necesidades de Maslow.....	41
Figura 3.- Conceptos básicos del modelo de expectativas.....	48
Figura 4.- Modelo de expectativa de Porter Lawer.....	50
Figura 5.- Necesidades del área de trabajo.....	76
Figura 6.- Motivado o incentivado previamente.....	77
Figura 7.- Considerar la opción de un ascenso laboral.....	78
Figura 8.- La productividad y el estado de ánimo.....	79
Figura 9.- Participar en la toma de decisiones.....	80
Figura 10.- Actitud motivadora del jefe.....	81
Figura 11.- Las necesidades personales.....	82
Figura 12.- Una buena administración de los recursos humanos.....	83
Figura 13.- La satisfacción vinculada a los beneficios.....	84
Figura 14.- A mayor beneficio mayor productividad.....	85
Figura 15.- Venta de planes más económicos satisface las expectativas....	86
Figura 16.- Distribución de Fischer.....	90

Resumen

La presente investigación se ha desarrollado los aspectos más relevantes relacionados al tema de estudio que es la incidencia de la satisfacción en la productividad en las organizaciones de telecomunicaciones. Para ello se consideró los aspectos Macro y Micro de las variables identificadas como independientes y dependientes. Se realizó la formulación del problema, sus antecedentes y su contextualización en el entorno de las telecomunicaciones referente al servicio que presta el personal de atención al cliente y su rendimiento empresarial en la ciudad de Guayaquil. Se determinó el objetivo general y específico del estudio, su justificación, el planteamiento de las hipótesis, las limitaciones y delimitaciones de la investigación que se relacionan con el entorno y lugar donde se hará tal estudio. En el marco teórico se desarrollaron las conceptualizaciones y las principales teorías sobre la satisfacción laboral tales como la teoría Bifactorial de Herzberg, Jerarquía de las necesidades de Maslow, las teorías de Víctor Vroom, teoría de la equidad de Adams, y el Modelo de expectativas de Porter-Lawler. De la misma forma se estudió la Productividad, los tipos de productividad, los factores generadores de la productividad y el desarrollo de la productividad en las empresas. El marco referencial de estudios científicos ya desarrollados sobre el tema y su marco legal. En la metodología se usó la inductiva-deductiva, las técnicas e instrumentos utilizados son la encuesta y entrevista. Los datos obtenidos fueron tabulados y procesados, cuyos resultados fueron analizados a través de tablas y programas estadísticos que determinaron la hipótesis planteada. Al final se elaboró las respectivas conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Palabras Claves:

Satisfacción Laboral, Productividad, Telecomunicación, Servicio, Eficiencia

Abstract

It can be considered that in the present investigation the most relevant aspects related to the subject of study have been developed, which is the incidence of productivity satisfaction in telecommunications organizations. For this, the Macro and Micro aspects of the variables identified as independent and dependent were considered. The formulation of the problem, its antecedents and its contextualization in the telecommunication environment were made regarding the service provided by the customer service staff and their business performance in the city of Guayaquil. We determined the general and specific objective of the study, its justification, the approach of the hypotheses, the limitations and delimitations of the research that are related to the environment and place where such a study will be made. In the theoretical framework conceptualizations and the main theories about labor satisfaction were developed, such as Herzberg's Bifactor theory, Maslow's hierarchy of needs, Victor Vroom's theories, Adams's theory of equity, and the Expectations Model of Porter-Lawler. In the same way we studied Productivity, the types of productivity, the factors that generate productivity and the development of productivity in companies. The referential framework of scientific studies already developed on the subject and its legal framework. In the methodology the inductive-deductive was used, the techniques and instruments used are the survey and interview. The data obtained were tabulated and processed, whose results were analyzed through tables and statistical programs that determined the hypothesis. In the end, the pertinent conclusions and recommendations were elaborated.

Keywords:

Labor Satisfaction, Productivity, Telecommunication, Service, Efficiency

Capítulo I: 1.Introducción

Las organizaciones empresariales que generan productos de bienes o servicios en el ámbito globalizado, buscan optimizar la productividad, razón por la cual crean procesos en sus líneas de producción con el fin de obtener mayor rentabilidad al término de un periodo de actividades. El servicio es un producto intangible pero de significativa importancia cuyo efecto se refleja en la fidelización de los clientes y consumidores logrando las preferencias en los mercados.

En el entorno local, las empresas han visto la necesidad de reestructurar los procesos empleados para dinamizar la productividad siguiendo patrones establecidos en experiencias de estudios realizados en organizaciones de países vecinos, por tal razón, han fijado su mirada a los recursos humanos con los que cuentan, donde buscan cubrir las necesidades básicas del personal con la finalidad de generar la satisfacción del mismo y con ello lograr un mayor compromiso del empleado con la empresa.

Es la intención de la presente investigación, determinar si la satisfacción en la fuerza laboral de una organización es incidente en el nivel de productividad que resulte por la aplicación de factores motivantes en las actividades cotidianas de producción. Para lo cual se tomarán en consideración estudios anteriormente realizados sobre las diferentes teorías relacionadas a la satisfacción laboral y a la productividad.

La investigación será desarrollada en las agencias del servicio de atención al cliente de una empresa de telefonía móvil y telecomunicaciones establecida en la ciudad de Guayaquil, la misma que está posicionada en el mercado con un gran porcentaje de preferencias de los consumidores del servicio. La investigación será desarrollada de manera secuencial y ordenada por capítulos, que van del uno al cuatro:

En el capítulo I, Éste capítulo estará constituido por la problemática identificada en la investigación, la formulación del problema, la contextualización del problema, Los objetivos: general y específicos, la Justificación pertinente de estudio, La hipótesis nula y alternativa, las delimitaciones y limitaciones del estudio.

En el capítulo II, El Marco Teórico, se realizará sustentado en la investigación bibliográfica tomando en cuenta las diversas teorías sobre satisfacción laboral y productividad, el Marco Conceptual definirá el significado de cada una de las variables presentes en las que se espera identificar la existencia de las incidencias en las que se relacionen. El Marco Referencial es un referente de los estudios previos relacionado, donde tendrá relevancias los pronunciamientos de especialistas sobre el tema del estudio. El Marco Legal permitirá sustentar el estudio respaldándose a través de normas, leyes y reglamentos vigentes, exigibles en esta etapa de formación académica.

En el capítulo III: El diseño de la investigación su metodología mixta, el tipo de investigación sus enfoques, su alcance, se determinará la población, la muestra significativa, así como, las técnicas e instrumentos de investigación para la recopilación de los datos que permitirá elaborar las tablas estadísticas, la entrevista y la encuesta cuyos datos serán procesados luego con el fin de conocer el estado real de la situación a través de un diagnóstico.

En el capítulo IV, se desarrollará el levantamiento de información a través de los cuadros y gráficos estadísticos, el análisis de resultados mediante fórmulas estadísticas, los hallazgos y discusiones, las conclusiones y recomendaciones pertinentes al tema objeto del estudio.

El análisis de la regresión estadística establece la correlación entre las variables, donde se confirma o rechaza de la hipótesis planteada. Las conclusiones que se logren establecer, estarán fundamentadas en los objetivos planteados y alcanzados en el desarrollo de la investigación, de igual manera las recomendaciones serán consideradas de acuerdo a las conclusiones que se desarrollen.

1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera incide la satisfacción laboral en la productividad de las organizaciones de la ciudad de Guayaquil?

a) Antecedentes

Entre los objetivos primarios de las organizaciones en la actual globalización de mercados, es tener eficiencia productiva, obligándolos a ser competitivos para lograr esa meta. La constante revisión y actualización de los procesos administrativos direccionados a mejorar la producción, comercialización y distribución de bienes o servicios, es un afán compartido por éstas, para alcanzar el posicionamiento en las preferencias de los consumidores previamente planificado.

Para un mejor entendimiento y comprensión del tema objeto de investigación, se revisa la siguiente afirmación de Silvia fuentes.

El trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial (Fuentes S, 2012, p.10).

En los años 60, surge la tecnología, y en la industria se produce un fenómeno, identificándose como la necesidad de desarrollar conocimientos en el trabajador para actividades laborales de mayor responsabilidad. La aparición de este nuevo evento tecnológico produce cambios en el comportamiento de las fuerzas laborales en la industria a nivel mundial, quienes vieron que adquirir conocimientos vinculados a sus actividades generaría una nueva forma de sentir satisfacción de desarrollo personal.

La globalización industrial y empresarial, requiere que el trabajador del siglo XXI, sea versátil y flexible, ya que necesita aceptar y adaptarse a los cambios e innovaciones tecnológicas rápidamente. Para que estos procesos se generen deben de existir las respectivas directrices responsables en las organizaciones cuyo objetivo es elevar la motivación del empleado para potenciar su eficiencia y productividad.

“La motivación hace referencia a la satisfacción laboral que perciben los empleados en cuanto al clima laboral, horario de trabajo y remuneración recibida” (Pèrez, 2012, p.4).

Se presta menor atención a la satisfacción laboral en periodos de recesión económica y desempleo. Sin embargo existe una tendencia clara en dirección de incrementar los esfuerzos a problemas de satisfacción, aun cuando la satisfacción laboral puede no contribuir a la productividad (Bonavia y Quintanilla, 2005, p. 171).

Las teorías humanitarias sostienen que el trabajador más satisfecho es quien mayormente satisface sus necesidades sociales y psicológicas en su lugar de trabajo, si esto es logrado, se dinamiza su empeño y responsabilidad a sus actividades encomendadas.

Por tal razón, este factor se estima es incidente en la productividad empresarial ya que va relacionado con los resultados del desarrollo y crecimiento productivo de toda empresa.

Los factores explicativos de la satisfacción pueden ser las condiciones de trabajo, las relaciones de autoridad, todo lo que en suma constituye el entorno de trabajo. La satisfacción se corresponde con el contenido del trabajo y la gratificación psicológica que se deriva de su más o menos profunda realización (Ozamiz, 2012,p.52).

Lo expresado por Ozamiz, podría reflejar la correspondencia entre las variables satisfacción y productividad inmersas en el entorno laboral.

Se estima, que el individuo que se encuentra en un entorno laboral armónico que le brinda seguridad, estabilidad y beneficios, se siente satisfecho, generando una automotivación de sentirse comprometido con los fines productivos empresariales. Estas personas suelen ser trabajadores que disfrutan de lo que hacen, ya sea individualmente o de forma colectiva, lo que sin duda son factores de ventajas que toma en cuenta una organización.

Por lo tanto se evidencia que, a mayor satisfacción en los puestos de trabajo mayor será la productividad del empleado. Es así que, si las compañías desean incrementar su retorno de inversión, debe incurrir en prácticas de bienestar en sus recursos humanos. Por otro lado, la satisfacción laboral o profesional dependerá de varios factores tales como la congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura su actividad laboral, entre otros.

Estudios orientados hacia el comportamiento organizacional han tomado en consideración básicamente tres aspectos: satisfacción laboral, compromiso con el trabajo y compromiso organizacional, las que están íntimamente vinculadas con el entorno laboral y la productividad de las organizaciones sean de carácter social, comercial o industrial.

Las políticas de comunicación, motivación y satisfacción orientadas hacia el personal constituyen importantes factores que consolidan la competitividad y la rentabilidad de la misma, dentro de los cambios que puedan surgir en ésta. Es así que, el factor motivación direccionada a la satisfacción del personal fideliza la responsabilidad del trabajador en su actividad dentro de la empresa asegurando además su permanencia y participación en la misma.

Berbel (2011) Tanto la satisfacción laboral como motivación y clima organizacional, tienen efectos en la productividad. La motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad (p.183).

Según lo expresado por Berbel. La motivación por el trabajo es la manifestación activa de las necesidades del trabajador, así, también considera que la satisfacción laboral está muy relacionada con el bienestar personal del empleado y se evidencia cuando pone en práctica su impulso y esfuerzo para hacer lo necesario en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

La tendencia de las organizaciones a nivel mundial, consideran la realidad que para tener éxito, hay que concientizar y establecer que los recursos humanos constituyen el activo fundamental dentro de la misma y la importancia del trato a su personal como una fuente vital para potenciar la competitividad.

Por lo tanto, contar con el personal idóneo se vuelve indispensable, donde por parte de la organización la motivación y la estimulación son planificadas como inversión con fines de mejorar su rendimiento y la productividad de la empresa.

Sin embargo no necesariamente tiene que existir una relación positiva entre motivación y satisfacción, ya que un individuo muy motivado puede estar insatisfecho o viceversa, lo que deja en claro es que en todos los casos el nivel de satisfacción puede y, de hacerlo, conduce a la acción y por tanto afecta el comportamiento y los resultados.

b) Contextualización del Problema

El presente estudio se orienta a establecer la incidencia que se genere entre la satisfacción laboral y la productividad en las empresas que prestan el servicio de telecomunicación en el país. Considerando que lo que es medible es sujeto de mejora, las organizaciones buscan optimizar los procesos productivos que permitan llevar un entorno armónico y eficiente entre los actores inmersos en las actividades laborales.

La investigación tiene como escenario el ámbito del servicio de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil, que a más de dar servicio de telefonía móvil, prestan servicio de telefonía fija y de internet.

Para el caso de éste estudio, será realizada la investigación en una de las principales empresas de telecomunicación de la ciudad, la misma que cuenta con 12 puntos de atención al cliente en la ciudad de Guayaquil que prestará su colaboración, facilitando sus instalaciones para poder desarrollar el estudio pertinente del proyecto. El objetivo de la misma es determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de las empresas.

Galàz (2010) La satisfacción laboral se correlaciona más directamente con las conductas que rodean al trabajo en sí, y que no corresponden a un rol definido (conductas pro-sociales o la ciudadanía organizacional), en oposición a la productividad o el desempeño en el trabajo (p.46).

De acuerdo a lo relatado, es de suponer la importancia que tiene la fuerza laboral en la conformación y desarrollo de las organizaciones. Tanto así, se consideraría importante la relación que se genere entre la satisfacción laboral y la productividad. Por consiguiente se supone en este estudio que la presencia del individuo como ejecutor de actividades en el ámbito laboral sería irremplazable, ya que la eficiencia y productividad del equipo humano se puede considerar determinante para lograr el crecimiento y el alcance de sus objetivos.

Sin embargo no necesariamente tiene que existir una relación positiva entre motivación y satisfacción, ya que un individuo muy motivado puede estar insatisfecho o viceversa, lo que deja en claro es que en todos los casos el nivel de satisfacción puede y, de hacerlo, conduce a la acción y por tanto afecta el comportamiento y los resultados.

La formación educativa para la obtención de una profesión, aportará a que los futuros empleados realicen actividades de acuerdo a sus capacidades, lo que es de intuir que tal situación genere de alguna manera satisfacción al

individuo. Se espera además lograr a través del presente estudio identificar los factores generadores de la satisfacción laboral en las empresas de las telecomunicaciones del país, con el fin de medir su incidencia en la productividad de la misma, ya que verificando las hipótesis que se generen al respecto, será posible determinar los beneficios o desventajas inmersos en el entorno tanto empresarial como en el laboral.

“La sobre educación puede relacionarse con la productividad, la satisfacción laboral, los diferenciales de salarios, la movilidad de los trabajadores, el desempleo de los jóvenes” (Herrera, 2012, p.32). De acuerdo a lo manifestado por Herrera puede ser interpretada como que las condiciones respecto a la formación educativa son incidentes de alguna manera en las actividades laborales del individuo y con ello en su satisfacción y productividad.

Por otro lado, el compromiso empresarial que debería darse con los trabajadores en brindarles un entorno adecuado donde la seguridad industrial, las oportunidades de crecimiento en las responsabilidades laborales o asensos, la compensación por tales nuevas responsabilidades, gozar de asistencia de seguridad social, contar con prestaciones, constantes capacitaciones que eleven el nivel de eficiencia en los puestos de trabajo y ser considerados parte fundamental del desarrollo de la empresa, son motivantes e incentivos psicológicos en el ser humano que realiza actividades productivas, que con seguridad se verán reflejados en los resultados de la productividad de toda organización.

Es de suponer entonces que un trabajador satisfecho está predispuesto a optimizar su esfuerzo para elevar su producción laboral, aminorando los tiempos de los procesos y evitando la mala utilización de los recursos e insumos empleados en la elaboración o desarrollo de un producto o servicio en la que tenga responsabilidad directa su cumplimiento.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar la Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las principales teorías de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones.
2. Analizar los tipos de satisfacción laboral en las organizaciones de la ciudad de Guayaquil y sus principales herramientas y metodologías.
3. Analizar y recolectar información de los niveles de satisfacción laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones del área de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.
4. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de las organizaciones

1.3 Justificación

Es importante el desarrollo del presente proyecto, al permitir medir las incidencias de las variables inmersas en la problemática objeto de estudio y su interrelación.

Es pertinente, ya que las aspiraciones empresariales en los momentos actuales que vive el país aspiran un crecimiento de la productividad, y la generación de empleados satisfechos.

El estudio busca identificar la incidencia de la satisfacción laboral y su medición en las actividades laborales como el servicio de las telecomunicaciones.

El impacto del desarrollo de ésta investigación se verá reflejado en:

Los beneficiarios son, tanto los empleados como empleadores, al poder tener información científica que genere una reflexión del compromiso y responsabilidad ética que debería ser compartida entre ambos actores del conflicto identificado.

1.4 Hipótesis Alternativa

H₁. Los factores que generan la satisfacción laboral de las organizaciones inciden en la productividad del sector de las telecomunicaciones.

1.4.1 Hipótesis Nula

H₀. Los factores que generan la satisfacción laboral de las organizaciones no inciden en la productividad del sector de las telecomunicaciones.

1.5 Delimitación de la Investigación

Éste estudio estará delimitado porque se realizará en los puntos de atención al cliente de la organización de telecomunicación de la ciudad de Guayaquil. Esta empresa presta el servicio de telefonía celular, telefonía fija, internet y afines, personeros que prestarán toda la colaboración para poder lograr los fines y objetivos propuestos en esta investigación.

1.6 Limitaciones

Las limitaciones que presenta este estudio, está dado por que tiene que realizarse en horarios no laborales del personal de trabajadores y la información que se obtenga debe ser de carácter exclusivamente de criterio personal, donde no se vean afectados los intereses de la organización en relación a la trasmisión de información técnica sobre estrategias operativas propias de la compañía. Todo lo que manifieste el personal será de su exclusiva responsabilidad.

“La recolección de datos debido a su dimensión temporal o número de momentos empleado para ello, se orientan a ser no experimental para determinar la presencia o estado de las variables en un tiempo específico” (Gòmez , 2012, p.102).

En el desarrollo de la presente investigación se ha considerado omitir el nombre de la organización de telecomunicaciones objeto de estudio, con el fin de evitar alguna situación de uso no autorizado del nombre de la compañía. Sin embargo, existe el consentimiento de los ejecutivos supervisores de las 12 agencias de la empresa que están distribuidas en la ciudad.

Las agencias de la empresa son para el servicio de atención al cliente y a la vez en sus ventanillas es posible realizar contratos de planes de servicio de telefonía móvil de pre pago o post pago, o la adquisición de equipos telefónicos y sus respectivos accesorios, así como, el servicio técnico para la aplicación de la garantía con la que cuenta la marca.

Por lo tanto, al ser una empresa de servicios, su productividad es medida de acuerdo con la cantidad de planes que logran colocar en un periodo determinado de tiempo, que por lo general es mensual. Los objetivos y metas son pre establecidas para ser cumplidas por cada una de las agencias, las mismas que a la vez son transmitidas a los colaboradores que brindan la atención. Este estudio fue realizado en las mismas instalaciones de la organización.

Capítulo II: 2. Marco Teórico

En el desarrollo del presente capítulo, se realizará la investigación bibliográfica respectiva relacionada con las conceptualizaciones de las variables inmersas en el estudio, así como a sus indicadores y las teorías relacionadas con los diversos enfoques de sus autores, la evolución de sus procesos hasta sus actualizaciones con el fin de facilitar la comprensión y entendimiento de éste trabajo académico. Entre los conceptos considerados están:

2.1 Satisfacción

Este concepto se lo referencia al estado cerebral que denota un alto o menor grado de complacencia producido por una interrelación de las diferentes regiones neurálgicas que potencian el nivel energético que se manifiestan con la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Johnson, (2000), dijo: Tendemos a buscar algo o a alguien en el exterior para hacernos sentir satisfechos y completos. Pero el estar contentos no sale de ahí. Es una experiencia interna. La palabra misma contento lleva una implicación de contenido, de sentirnos en casa con lo que ya contenemos (p.9).

La satisfacción va influenciada por la optimización del consumo energético que genere el área cerebral del individuo. Por lo general este proceso se produce al término exitoso de una actividad, lo que hace surgir una sensación de autocomplacencia que a la vez armoniza la racionalidad de la persona haciéndola sentir segura de sus capacidades.

La satisfacción plena y permanente, puede causar el individuo el deseo de no modificar su estado impidiendo estimular el querer moverse, pensar, actuar, etc., siendo absorbido por mantenerse dentro de una zona de confort mental en la que exista el mínimo desgaste energético minimizando el desarrollo de esfuerzo que activen la motivación.

En relación a la sensación de complacencia que experimenta un individuo por motivo de la satisfacción, se debe reflexionar en que eso no implica la felicidad del individuo, ya que ésta es generada por lo que se conoce como amor.

2.2 Satisfacción Laboral

Este concepto está intrínsecamente relacionado con el ámbito o entorno laboral del individuo, en donde pasa una gran cantidad de horas del día en actividades de faena o trabajo individual o colectivo. Bajo este parámetro un individuo puede manifestar satisfacción por diversidad de factores, entre los que resaltan la remuneración, la seguridad, los beneficios, la salud, la estima, la actividad que desarrolla, el entorno y ambiente laboral, etc.

“La satisfacción laboral es una variable que se relaciona con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que en consecuencia afecta a su desempeño” (Chiang M. , 2012, p.13).

La satisfacción laboral, es un factor en el ámbito empresarial que puede determinar el grado de eficiencia de la actitud del trabajador en sus responsabilidades y actividades productivas. Este factor a la vez se constituye en un termómetro que mide el estado emocional del empleado y la correspondencia existente entre su esfuerzo y la expectativa del trabajador sobre ese esfuerzo invertido.

De igual manera se puede relacionar su incidencia a través de la comparación que pueda realizar un individuo entre su actividad laboral actual y actividades precedentes. Así como, al percibir estar en ventajas o desventajas con sus compañeros de faenas, su sentimiento de satisfacción puede aumentar o disminuir según el caso, a más de las condiciones bajo las cuales está laborando.

Al respecto será importante revisar la siguiente afirmación:

Nieto (2014) expresó: La satisfacción laboral se define como el conjunto de acciones que tiene un sujeto hacia las tareas asignadas dentro de una organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto (p.105).

Según las afirmaciones de Nieto, resaltan la importancia de los recursos humanos como medio eficaz de conseguir objetivos empresariales previstos. El esfuerzo del individuo deberá ser compensado con incentivos que impulsen la voluntad de una continua optimización de su gestión laboral. La importancia de identificar los factores intrínsecos y extrínsecos que incidan en el comportamiento laboral del empleado es decisiva para desarrollar la planificación de presupuestos y la proyección de metas a conseguir.

Los altos índices de productividad medidos en una organización, son generalmente atribuidos a la importancia que se ha dado a la satisfacción laboral por parte de las directrices empresariales. Para que esto se cristalice la atención prestada al personal operativo por el grupo administrador deberá solventar la mayor cantidad de expectativas y necesidades que demanden aquellos, siempre y cuando estén bajo las posibilidades de la empresa.

Algunas personas aseguran sentirse satisfechas con un buen salario a fin de mes. No obstante hay que señalar que estos privilegiados buscan en su mayoría lograr una satisfacción laboral mayor, más amplia porque el dinero no lo es todo (50 minutos .es, 2012).

Es de considerar, que el sentimiento de satisfacción, es personal, por lo que la satisfacción de un trabajador, no necesariamente debe satisfacer a otro. Esto tiene lógica, ya que las necesidades de cada individuo se diferencian entre sí. Un trabajador puede tener complicaciones financieras y necesita respaldo de su empleador para salir del apuro, en cambio otro pudiera necesitar días de asueto para atender situaciones personales, etc.

Galaz (2012) manifestó: El estudio de las facetas de la satisfacción laboral, así como, la identificación de las variables que pueden predecir la satisfacción con el trabajo en su conjunto, permite reconocer la forma específica en la que el trabajador percibe su trabajo y su ambiente (p.12).

La satisfacción laboral, depende de varios factores o variables que están inmersas en el entorno donde un individuo se encuentra laborando. Es así que, recomienda identificar las destrezas y habilidades en las que el individuo va a realizar una buena labor ya que tal situación resulta conveniente consigo mismo y con la labor que ejecuta. A las concordancias y correspondencias entre empresa y trabajador, a su competitividad para realizar actividades profesionales, seguridad, salud y además a sentirse retribuido en sus necesidades por el esfuerzo entregado.

La armoniosa relación entre los objetivos personales, las necesidades del trabajador y los presupuestos empresariales dependerá de las directrices del departamento de recursos humanos donde se deben desarrollar metodologías que permitan confirmar tal correlación. Los empleados cualquiera que sea su actividad jerárquica dentro de la organización generará necesidades y motivaciones, las que son resumidas como:

Tabla 1

Relación comportamiento organizacional con la función de Recursos Humanos

Organización	Personas (empleados y directivos)
Cumplir o alcanzar la misión o visión junto con sus planes estratégicos	Necesidades básicas
Valores organizacionales	Necesidades superiores según Maslow: Pertenencia, estima, desarrollo
Personas involucradas	Necesidades superiores según McClellan: afiliación o pertenencia, logro o poder

Tomado de (Martha Alles, 2013)

Alvarez, (2012), afirmó: Las personas se sienten especialmente responsables, activas, centro creador, de sus actividades y percepciones. Se siente dueña de sí misma, más responsable, plenamente volitiva, con mayor libre albedrio que otras veces, ama su destino. Es como si no abrigara ya dudas de su valía, o de su capacidad de hacer cualquier cosa que decida (p.s/n).

Las expresiones de Álvarez, denotan la apreciación interior que cada ser humano tiene de sí mismo cuando se siente capacitado de realizar determinada actividad con fines productivos que beneficiarán tanto a la organización en la cual participa, a la comunidad a la que se debe, así como, en lo personal, sintiendo satisfacción por tal circunstancia.

La satisfacción laboral se la puede interpretar como la actitud del empleado frente al trabajo que realiza. Este comportamiento lo sustenta en determinaciones que el trabajador desarrolla en función de sus actividades laborales. Las actitudes se manifiestan en conjunto en relación a la percepción y características que se tiene del puesto de trabajo y de lo que debería ser.

Según Jimenez (2014), afirmó que: los factores que se encuentran presentes en el personal laboral de una organización y que inciden en su percepción acerca de la actividad que realiza en la empresa están determinadas por:

- Las carencias personales
- Los méritos desarrollados
- Los atributos personales

Matices de la situación de empleo que influye en las apreciaciones del trabajador:

- Las ventajas y desventajas sobre aspectos sociales y laborales con los compañeros
- Las experiencias y particularidades de anteriores actividades laborales.
- La comunidad del entorno

Particularidades incidentes en el empleado vinculadas al desarrollo actual de sus actividades laborales:

- Honorarios
- Entorno laboral
- Control
- Comunidad laboral
- Nivel de importancia del puesto de trabajo
- Estabilidad del empleo
- Oportunidades de ascensos.

2.3 Determinantes de la Satisfacción Laboral

En el desarrollo de esta investigación se estudiará las diferentes variables que determinan la satisfacción laboral en el entorno empresarial. Según el texto desarrollado, se intuye que a través de factores como un trabajo mentalmente estimulante, condiciones adecuadas para desarrollar eficazmente la actividad laboral, recompensas o retribuciones equitativas por el esfuerzo desplegado y un entorno colaborador de compañeros de faena.

Es obvio pensar que toda persona que realizará actividades productivas prefieran tener la oportunidad de aplicar sus habilidades y destrezas que poseen ya sea por sus capacidades adquiridas o innatas, así como, un grado de libertad para tomar decisiones y autoevaluaciones sobre su desempeño.

La diversidad de actividades y responsabilidades inciden en elevar la concentración y generar estímulos intelectuales que permiten elevar sus niveles cognitivos y de creatividad en sus funciones, lo que produce autosatisfacción y seguridad de sí mismo. Sin embargo el exceso de responsabilidades produce un sentimiento de rechazo a tal obligación.

Cada empresa tiene sus propias políticas de remuneración y pagos para sus colaboradores en todos los niveles jerárquicos existentes, cumpliendo así, normas legales exigidas por el sistema laboral de cada país. Sin embargo. Las aspiraciones del universo de la fuerza laboral de las organizaciones tiene la expectativa de participar de políticas de pagos justos, ascensos, bonificaciones, seguridad, salud, entorno armónico, colaboración, buen trato y compañerismo. Estos factores con seguridad son generadores de satisfacción laboral.

Por lo tanto, estos factores situacionales son incidentes en el rendimiento y satisfacción del empleado. Adicional a estos motivadores, se evidencia en ámbito laboral otros factores de trascendencia y de características personales tomados en consideración como modificadores de la satisfacción, entre los más relevantes están el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y antigüedad laboral. Este aspecto es considerado por las organizaciones para proveer el nivel de satisfacción que se puede esperar de determinada población laboral.

Jimenez (2014) dijo: “Por tanto la satisfacción laboral es la diferencia que existe entre la cantidad de recompensas que percibe un trabajador y la cantidad que piensa que debería percibir” (p.s/n).

2.4 Principales teorías sobre la satisfacción laboral:

En el presente desarrollo teórico, es importante resaltar todo el ámbito en que se encuentra inmerso el concepto de satisfacción laboral, factor que ha mantenido, mantiene y mantendrá su protagonismo dentro del entorno

empresarial de donde dependerá la productividad empresarial, lo cual es una temática que se estudia en este trabajo académico.

La estructuración de las teorías sobre la satisfacción se vincula sobre todo como una resultante afectiva generada en el trabajador, así como, determinada como una variable actitudinal o la interacción entre el empleado y su puesto de trabajo, etc. Las teorías que se tomarán en consideración en este estudio están: la teoría bifactorial de Herzberg. La teoría de las jerarquías de las necesidades de Maslow. La teoría de los Procesos. Modelo de las expectativas de Vroom y la Teoría de Porter y Lawler.

De acuerdo a lo expresado entonces se tiene:

2.4.1 Teoría Bifactorial de Herzberg

Frederick Herzberg, en el año 1969, desarrolló su teoría sobre los dos factores incidentes en la satisfacción laboral. Esto se consideró una evolución de la teoría de Maslow, y se sustenta en clasificar las necesidades básicas en un grupo de trabajadores que se dio a conocer como factores de mantenimiento, en donde se puntualiza las necesidades básicas de seguridad y necesidades sociales.

De igual forma consideró las necesidades de autoestima y autorrealización que las dio a conocer como los factores de motivación. De acuerdo a estas consideraciones, Herzberg sostiene que la motivación del individuo proviene de factores intrínsecos y no extrínsecos, donde los primeros se refieren a que son generados de la fuente interior del sujeto alimentándose continuamente con la propia actividad productiva de éste, los que se manifiestan en el desarrollo de la acción laboral.

Por el contrario los factores extrínsecos o de mantenimiento, son generados por elementos externos al empleado. La incidencia que produce es que el trabajador evite sentirse insatisfecho con las condiciones laborales de su entorno productivo. Estos elementos están relacionados con el salario,

la seguridad social, etc. Por lo tanto causa satisfacción en el trabajador gozar de aquello, pero no necesariamente lo motiva a ser más productivo.

Así pues, se entiende los factores intrínsecos como aquellos que se producen por la naturaleza de su actividad laboral, o por el cargo que ostenta. Estos factores están bajo el control de la persona. Además involucra los sentimientos orientados al desarrollo profesional y personal, el reconocimiento de su gestión, y la delegación de mayores responsabilidades.

Los cargos y tareas se diseñan con el propósito de atender los principios de eficiencia y economía, sin tomar en consideración aspectos como, oportunidades y retos, hace perder su significado psicológico en el trabajador que lo realiza, provocando apatía, y aburrimiento ya que no faculta al individuo a desarrollar plenamente sus habilidades y destrezas. Fernández (2006), manifestó: “Herzberg elaboró la teoría de motivación-higiene. Sugiere el enriquecimiento del trabajo de tal forma que incluya factores motivadores. Actuaciones concretas en esta línea comprobadas experimentalmente sería la concesión de autoridad adicional al empleado” (p.57).

El valor motivacional que tiene el trabajo en sí mismo, pone atención a los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción en la actividad laboral. Los factores motivacionales se refieren al trabajo en sí mismo, mientras los factores que producen insatisfacción los llamó higiénicos o de mantenimiento, hacen referencia a los aspectos externos del trabajo.

Según lo señaló Fernández (2014), Los factores de satisfacción realizan el potencial de perfección humana, capaz de grandes logros, de desarrollar de crecer, de trascender las limitaciones del entorno, etc. El primero busca evitar la insatisfacción y se refiere a factores extrínsecos y relacionados con el entorno conocidos como factores de higiene. El otro factor es intrínseco y busca la satisfacción (p.57).

Los factores señalados por Fernández se vinculan con conceptos como higiene y motivación, descritos a continuación.

Factores de Higiene son:

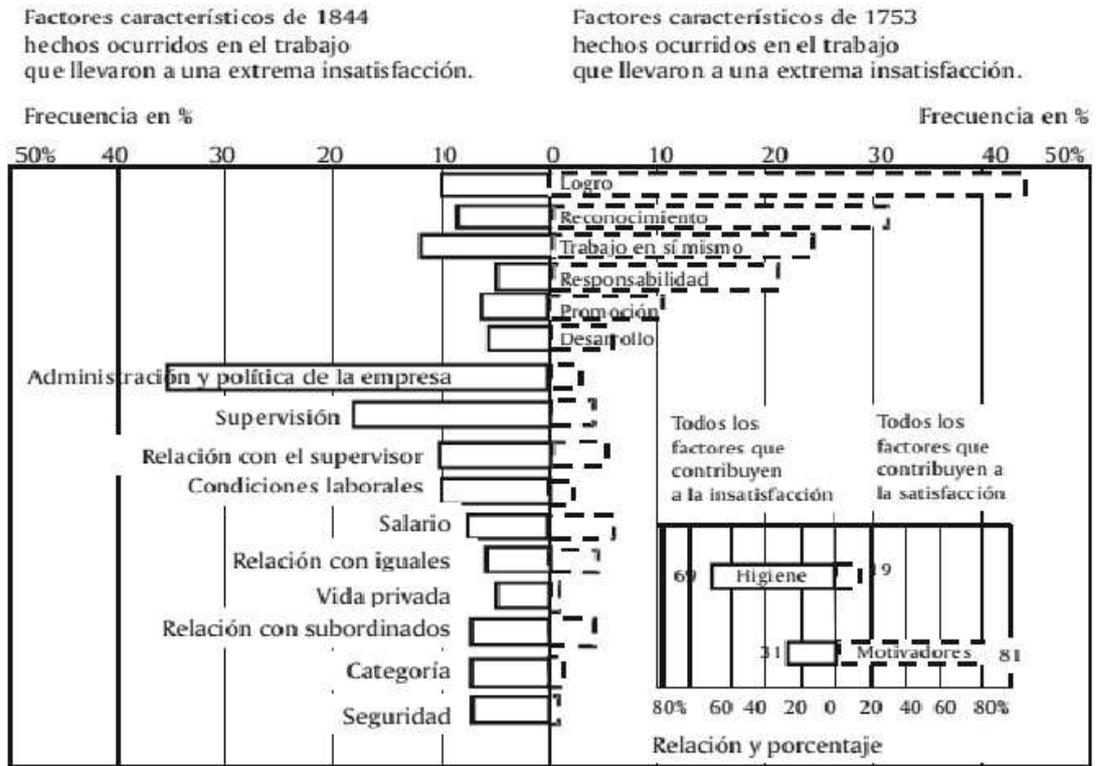
- De aspecto económico: salario, prestaciones, bonificaciones, Etc.
- De condiciones laborales: iluminación, temperatura, seguridad en el entorno físico.
- De seguridad: privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la empresa.
- De aspecto social: oportunidad para interactuar con los demás compañeros y la convivencia.
- Categoría: Títulos de los puestos, oficinas confortables, etc.

Factores de Motivación:

- De actividades estimulantes: posibilidad de manifestar la propia personalidad
- De sentimiento de autorrealización: la certeza de contribución en la producción de valores.
- De reconocimiento: satisfacción por la labor encomendada, y cumplimiento de lo planificado
- De logro: Responsabilidad de desarrollar actividades de mucha importancia.
- De responsabilidad: emprendimiento de nuevas tareas (Leiva, 2012).

Es de considerar, que la relación de una persona con su lugar de actividades laborales son los pilares para su éxito o fracaso. Es menester considerar que lo opuesto a la satisfacción no se centra en el descontento. Es así que en el supuesto caso de eliminar el descontento en un trabajador no generará obligadamente satisfacción del mismo.

Así pues, Herzberg en su teoría, propuso la existencia de un continuo dual que está referenciado a: Lo opuesto a “satisfacción”, es “no satisfacción” y lo opuesto a “descontento” es “no descontento”. De aquí, que los factores que conducen generar satisfacción son independientes y diferentes de los que inducen o provocan el descontento.



Factores que afectan a las actitudes en el trabajo, según datos recogidos en 12 estudios.
Fuente: F. Herzberg (1969)

Figura 1 Teoría Bifactorial de Herzberg – Factores que originan Insatisfacción.
Tomado de (Leiva, 2012).

Según la Figura 1, lo analizado por Herzberg, hace un enfoque de la motivación en el trabajo desde su perspectiva externa, y no desde las necesidades individuales. Este autor considera que existen dos grupos de factores en lo referente a la motivación laboral: los factores higiénicos, que no producen motivación propiamente dicha pero cuya carencia genera insatisfacción en la plantilla, y los factores motivacionales, que están en el origen de la satisfacción en el trabajo.

2.4.2 Jerarquía de las necesidades de Maslow

Esta teoría fue desarrollada por Abraham Maslow (1943), que constituye el aspecto psicológico de la motivación humana, lo que fue relacionada al ámbito empresarial del Marketing. En ella, formula un listado de necesidades humanas, las mismas que conforme son satisfechas, las necesidades se vuelven a generar en un mayor nivel o deseos. Para la mejor comprensión de

su teoría plasmó sus ideas en la construcción de una pirámide, donde las necesidades más elementales forman sus bases.



Figura 2 Pirámide - Jerarquía de las necesidades de Maslow

Tomado de: (<https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>)

Según la ilustración, esta pirámide está constituida de cinco niveles. Describiendo los cuatro primeros niveles se consideran como niveles de déficit. El último segmento se refiere al nivel de la necesidad de ser o de crecimiento. Por lo tanto para llegar al quinto nivel o satisfacerlo, será necesario cubrir las necesidades primarias que se encuentran en los cuatro primeros niveles. Interpretado de otro enfoque. Para satisfacer cada nivel, hay que satisfacer el nivel inmediato inferior.

Las necesidades según ésta teoría pueden ser de orden:

Necesidades fisiológicas

Son aquellas necesidades básicas relacionadas con la supervivencia. Así, se las identifican como:

- Necesidades fundamentales de supervivencia
- Necesidades del descanso y bienestar orgánico
- Necesidades de salud mental y fisiológica.
- Necesidades de aclimatación al entorno en el que se desenvuelve.

Pero hay otro elemento en la conciencia, que todo ser posee en grado fuerte o débil. Se trata de conciencia intrínseca. Esta trata de la percepción inconsciente o preconsciente presente en la naturaleza de la propia vocación en la vida. Se insiste en ser fieles a la propia naturaleza sin negarla por debilidad, conveniencia o por cualquier otra razón.

Maslow (2016) dijo: Quien traiciona su talento, quien ha nacido para pintor y en su lugar vende medias, el hombre inteligente que vive una vida estúpida, el que contempla la verdad y mantiene la boca cerrada, todos ellos perciben en el fondo que se han hecho una injusticia así mismos (p.37).

2.4.2.1 Necesidades de seguridad y protección

Tomando el supuesto de que las necesidades fisiológicas están satisfechas, entonces en el ser humano se generan necesidades de seguridad y protección esto es referente a:

- Seguridades de bienestar biológico y salud corporal
- Necesidades de aspecto material y económico para su desarrollo
- Necesidades de familia y hogar.

Schiffman (2012) afirmó: Una vez que satisface el primer nivel de necesidades. El nivel de seguridad y tranquilidad se convierten en la fuerza que impulsa el comportamiento del individuo. Estas necesidades no solo se refieren a la seguridad física, sino que incluyen orden, estabilidad, rutina y control sobre la propia vida y el ambiente. La salud y la disponibilidad de servicios médicos son intereses de seguridad relevantes, las cuentas de ahorro, las pólizas de seguro, la educación y la capacitación vocacional son medios por los cuales los individuos satisfacen la necesidad de seguridad (p.104).

De acuerdo a lo expresado, se interpreta a esta necesidad como el temor del individuo a perder el control de los procesos que experimenta su vida a lo

largo de su existencia. Esto se lo relaciona con el miedo, el temor a lo desconocido.

2.4.2.2. Necesidades sociales (afiliación)

En el orden ascendente inmediato de los niveles de la pirámide, se encuentran las necesidades sociales. Estas necesidades están constituidas o conformadas por el deseo que tiene el individuo de tener compañía, su interacción con sus semejantes en el campo afectivo y participación social, tales como la comunicación, la amistad, la convivencia comunitaria, la aceptación dentro de un grupo social, la conformación de un núcleo familiar, etc. Lo que se resume en estos aspectos:

- Necesidad de relación (amistad).
- Necesidad de participación (inclusión).
- Aceptación social.

Schiffman (2012) El tercer nivel de jerarquía de Maslow, incluye necesidades como el amor, afecto, pertenencia, aceptación. Las personas buscan la cordialidad y la satisfacción de su necesidad de establecer relaciones humanas con otros individuos. Así mismo, se sienten motivadas a amar a sus familiares. A causa de la importancia que la sociedad concede a los motivos sociales, los anunciantes de muchas clases de productos enfatizan el atractivo de la aceptación social en la publicidad (p.104).

2.4.2.3 Necesidades de estima (reconocimiento)

Este tipo de necesidad se identifica con la autoestima del individuo o su Ego. Es una necesidad innata de sentirse apreciado, de sobre salir dentro de su grupo o comunidad de convivencia. La autovaloración y respeto para sí mismo, son factores que satisfacen la necesidad planteada. De igual forma esta está orientada hacia aspectos internos y externos.

Schiffman (2012) estimò: Cuando las necesidades sociales están más o menos satisfechas, el cuarto nivel de jerarquía de Maslow se vuelve operativo. Este nivel corresponde a la autoestima, dichas necesidades pueden tener orientación hacia el interior, el exterior o hacia ambas direcciones. Las que apuntan hacia el interior son aquellas en las que sobresale la auto aceptación, éxito, independencia y satisfacción personal por un trabajo bien realizado. Las que se orientan hacia el exterior, son aquellas relacionadas con el respeto, reputación, prestigio, estatus social y reconocimiento. El supuesto de alardear por los logros y éxitos, a través de los bienes, es un indicador de autoestima reflejada hacia el exterior (p.104).

Existen apreciaciones de autores estudiosos del tema que afirman la presencia de una orientación que es considerada como estima baja que la consideran como un tipo de necesidad donde se manifiesta, el deseo de ser complaciente. En cambio la estima alta está vinculada a la atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus social, fama, dignidad, dominio, liderazgo sobre los grupos. Se evidencia la necesidad al manifestarse a través de los complejos de inferioridad, baja autoestima.

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima: estima alta y estima baja.

- La estima alta; la relaciona con la autosuficiencia, la competitividad, imagen, liderazgo, criterio, destrezas, fortalezas y habilidades para solucionar conflictos.
- La estima baja; se relaciona a necesidades de atención, consideración, dependencia.

Adaptado de: <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>

La autoestima es la necesidad del equilibrio en el individuo, dado que se constituye en un factor incidente para que las personas se conviertan en seres exitosos que culminen con lo soñado, o en seres abocados con el fracaso, al no lograr nada por su propio esfuerzo.

2.4.2.4 Autorrealización

Este nivel de necesidades se configura con relación a los más altos deseos del ser humano. La satisfacción de lograr ser lo que se quiere ser. Se la considera una necesidad psicológica y se la ha ubicado en la cima del nivel jerárquico que se plasma en la pirámide de Maslow. Es un nivel de necesidades que aspira al crecimiento y desarrollo pleno del significado existencial de cada persona.

Es donde se puede evidenciar la autorrealización del individuo, permitiendo así, una autoevaluación del individuo acerca de los logros que ha generado en sus actividades diarias sintiendo complacencia por ello.

. Por tanto en este nivel de necesidad, el individuo ha superado los otros niveles que han permitido satisfacer cada una de las instancias por las cuales ha tenido que confrontarlas para lograr sus aspiraciones y metas.

2.4.3 Características generales de la teoría de Maslow

- Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de todas las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo.
- A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.
- Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.

- Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

2.5 Teoría de procesos

Ésta teoría se identifica en tratar de explicar los procesos que se desarrollan previo a la motivación de las personas. Las motivaciones están enfocadas en dos dimensiones que a pesar de tener diferencias no son excluyentes. En este estudio se analiza los factores motivantes (contenido) y su incidencia en la conducta (procesos). Es el estudio de la interrelación del trabajo realizado en conjunto y sus consecuencias o la relación con el proceso motivacional.

Para desarrollar esta teoría se cuentan tres modelos complementarios y no contradictorios, estas son: Teoría de la Expectativa, Teoría de la Equidad y Teoría de la Finalidad. Lo que dicen estas teorías se sustenta en que las personas toman actitudes dinámicas de emprender una actividad, solo si con ello lograrán adquirir un determinado valor. Así, lo actuado se vuelve instrumental en la intención de obtener un resultado que tiene un valor significativo.

Entre las teorías de proceso sobre la motivación, una de las más aceptadas es la teoría de la expectativa desarrollada por Víctor Vroom la que servirá de referencia bibliográfica en el presente estudio con el fin de validar el aspecto teórico que fundamenta este trabajo.

2.5.1 Teoría de la expectativa

Teoría de la expectativa de Vroom, esta direccionada al planteamiento de que las personas decidan su comportamiento irreverente debido a motivaciones que se generan intencionadamente. Marquez (2016) dijo: “Esta teoría afirma que la tendencia a determinado proceder del individuo está vinculado a la fuerza de la expectativa de que el desarrollo del acto este

condicionado por un resultado previsto y del interés que despierte en la persona por ese resultado” (p.10).

Esto es, que la alta motivación de una persona se vincula con la convicción de que esto genere una excelente evaluación de su desempeño, lo que producirá a la vez recompensas empresariales que beneficiarán los ingresos económicos del trabajador o las aspiraciones de ascensos de su puesto de trabajo, que incidirán en la satisfacción laboral del individuo.

La teoría Vroom se enfoca en tres relaciones:

- Relación esfuerzo-desempeño: la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.
- Relación desempeño-recompensa: el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.
- Relación recompensas-metas personales: el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles.

Fuente:<https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion>

Dalton (2006) expresó: Nos comportamos de determinada manera porque esperamos ciertos resultados. Sabemos que si estudiamos largo tiempo para un examen, habrá grandes posibilidades de conseguir una excelente calificación. Si la intención es buscar el logro del prestigio, seguramente se continuará desarrollando esfuerzo para seguir obteniendo excelentes calificaciones (p.66).

CONCEPTOS BÁSICOS DEL MODELO DE EXPECTATIVAS DE VROOM



Fuente: Hellriegel Don, John W. Slocum (1998). "Administración séptima edición". México. International Thomson editores. Pg.478

Figura 3 Conceptos básicos del modelo de expectativas de Vroom.

Tomado de: <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/habad/habadm/enfpro/expec>

2,6 Teoría de la Equidad (G. Adams)

Esta teoría, se sustenta en la comparación que las personas realizan entre su situación y la de otros individuos o sectores que son tomados como referencias. Así, se analiza que en una empresa, la fuerza laboral aporta a la organización con conocimientos, experiencia, tiempo, esfuerzo, dedicación, entusiasmo, y percibe un conjunto de resultados tales como el salario, beneficios socioeconómicos, prestigio, estima, afecto.

Las personas por lo general optan por comparar los resultados y logros económicos con los resultados y aportes de sus compañeros o grupos de referencia.

La comparación puede presentarse de tres formas distintas:

La sensación de equidad

Donde la relación entre los resultados y los aportes propios es equivalente a la relación entre los resultados y aportes del referente. En tal situación el individuo se siente motivado hacia una conducta de elevado desempeño. Esta sensación causa en el trabajador autosuficiencia para realizar actividades laborales en su puesto de trabajo que son compensadas de acuerdo al nivel de sus ingresos.

Sensación de inequidad negativa

Donde el trabajador, se siente sub-retribuido, ya que sus recompensas son menores que las de los demás con el mismo rendimiento. En tal caso, el individuo ve disminuida su motivación y desarrolla conductas compensatorias, por lo general disminuyendo sus aportes o incrementando sus resultados por cualquier vía.

La Sensación de inequidad positiva

Donde el individuo observa un resultado injusto pero favorable para él. Puede desarrollar cierto sentimiento de culpa e igualmente asume conductas para restablecer la equidad, por lo general, incrementando sus aportes o disminuyendo sus resultados. Tomado de: (<http://adamssuteoria.blogspot.com/>)

Velaz (2012) afirmó: Los trabajadores están motivados por el deseo de ser tratado equitativa y justamente. Si los empleados se sienten bien tratados, crecerá su motivación para trabajar y el rendimiento será el esperado. Por el contrario se perciben lo contrario, estarán motivados a encontrar o desarrollar una práctica que les permita neutralizar lo que consideran injusto (p.156).

Está considerado que los comportamientos y conductas de las personas con el fin de restaurar la equidad tomen actitudes como:

- Exigir un aumento de salario
- Aumentar el absentismo,
- Revalorizar su trabajo,
- Desprestigiar el trabajo de los demás,
- Disminuir su rendimiento, etc.

Tomado de: (<http://adamssuteoria.blogspot.com/>)

De acuerdo a ésta teoría el individuo realiza las comparaciones con compañeros dentro de la empresa donde labora, con otra persona de otra organización, con su propia experiencia en otros puestos de la misma institución, o con la experiencia de la propia persona en otra organización. Esto con el fin de sacar sus propias conclusiones del valor de su actividad.

Detrás de la teoría de equidad existe la intención del equilibrio saludable, con producto de un lado de la balanza e insumos del otro lado. Así, si la balanza se encuentra lejos a favor del empleador, el empleado buscará encontrar el equilibrio entre las entradas y salidas, entre las opciones esta la desmotivación y la búsqueda de alternativas de empleo más justas.

2.7 Modelo de expectativas de Porter-Lawler

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el resultado más que la causa de desempeño, donde diferentes retribuciones son la causa de diferentes niveles de desempeño, a la vez esto generará diferentes estados de satisfacción laboral. En resumen, se evidencia una relación entre el rendimiento, la satisfacción y la recompensa.



Fuente: Hellriegel Don, John W. Slocum (1996). "Administración séptima edición". México. International Thomson editores. Pg.480

Figura 4 Modelo de expectativa de Porter Lawler

Tomado de: <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/habad/habadm>

En las organizaciones las retribuciones deben ser distribuidas de forma equitativa, sin antes haber medido el rendimiento. En el caso de no darse este proceso el empleado asumirá que no se justifica esforzarse para elevar el rendimiento. En este modelo se combinan factores internos con factores externos en donde se involucran las necesidades contenidas en la pirámide de jerarquías. Estas son las necesidades del esfuerzo y la de las expectativas

Según la figura, del modelo de Porter, los empleados mantienen expectativas sobre que logros se obtendrán con su esfuerzo aplicado a determinada actividad, donde la expectativa produce la motivación del empleado. El rendimiento es medible a través del esfuerzo empleado para llevar a cabo su actividad laboral. Estos factores se vinculan con la retribución. Si ésta tiene equidad, el empleado sentirá satisfacción, al recibir la retribución o recompensa el trabajador proyectará expectativas para desarrollar comportamientos futuros. Aquí en el esfuerzo intervendrán las capacidades del trabajador como su percepción de sus funciones.

2.8 La productividad

El concepto productividad se lo define como la relación entre el volumen de artículos obtenidos en un sistema de producción y los recursos empleados para obtener esa producción. Lòpez (2013), expresó: “La productividad se realiza por medio de las gentes, de sus conocimientos y de recursos de todo tipo, para producir o crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos” (p.11).

Se consideran también definiciones como la relación entre la producción total de bienes o servicios y el tiempo que se necesitó para producirlos. De acuerdo a esta definición se reflexiona que a menos tiempo empleado para un resultado previsto, el sistema empleado es eficiente y productivo. “Cada vez es más relevante disponer de información acerca de la utilidad y beneficios que la capacitación laboral aporta a tal o cual desarrollo organizacional y el impacto de ésta en la productividad de las empresas” (Soto, Valenzuela y Vergara , 2012, p.18).

La productividad es definida técnicamente al considerar el total de insumos empleados en la creación o generación de cierta cantidad de bienes materiales o intangibles obtenidos dentro de un tiempo de producción. De acuerdo a esto, se considera que sirve para evaluar las capacidades de los sistemas productivos, sus procesos empleados para la elaboración de bienes o servicios que son requeridos para satisfacer necesidades del mercado.

En la medición de la productividad de un sistema, se toma en cuenta la optimización del uso de los recursos disponibles y la rentabilidad que se genera por la actividad empleada en su comercialización. En estos procesos está involucrada la “mejora continua” del sistema de gestión de calidad, la misma que sirve para prevenir defectos de calidad en el producto para mantener sus estándares, asegurando que el consumidor adquiera productos de primera calidad.

Existen parámetros objetivos de calidad para algunos servicios, como rapidez en ser atendidos en todas las áreas que lo requiera, además junto a esta definición debe fijarse el nivel de calidad de la prestación. Realizadas estas tareas ya se podrá pensar en alguna medida para cuantificar la productividad (Grande, 2012, p.316).

La optimización de los recursos es la finalidad del nivel de productividad, es decir mejorar el estándar productivo. Para efectos del presente estudio, se desea determinar la incidencia de la satisfacción laboral de las organizaciones en la productividad de las mismas, a través de los diversos tipos de análisis pertinentes para la confirmación de una de las hipótesis planteadas.

2.8.1 Tipos de productividad

La productividad tiene varios enfoques el cual considera aspectos según los factores o recursos que han intervenido en la medición de los resultados finales. Entre las que se relacionan con las variables presentes en esta investigación se mencionan siguientes:

2.8.2 Productividad de Procesos

Está relacionada con la utilización idónea de los recursos físicos, herramientas de gestión, recursos tecnológicos y talento humano con el fin de alcanzar altos niveles en el estándar de producción tanto de bienes como de servicios.

2.8.3 Productividad del marketing

Este tipo de productividad se relaciona con el desarrollo de estrategias comerciales utilizadas para lograr el posicionamiento de productos en nuevos mercados lo que genera como resultados el incremento de la cartera de clientes, su consolidación y fidelización.

2.8.4 Productividad de Innovación

Es el resultado de todas las acciones de monitorización del entorno, conocimiento de la evolución de tendencias, la tecnología y las comparaciones empresariales, lo que permite innovar con el fin de generar rentabilidad.

2.8.5 Productividad del conocimiento

Este tipo de productividad se relaciona con los conocimientos actualizados y precisos que las empresas deben tener acerca de la calidad de las actividades de tecnologías, herramientas, procesos de organización y metodologías aplicadas para optimizar la calidad de productos o servicios.

2.8.6 Factores de impacto en la productividad

Los variados enfoques que se pueden dar a la productividad, son generados por diversos factores incidentes en la misma. De los cuales serán considerados los siguientes:

2.8.7. Factores Externos

Los factores externos son considerados aquellos que están fuera del control empresarial, entre los cuales se encuentra la competencia, la demanda del mercado, las normativas y legislación gubernamentales.

2.8.8. Factores Internos

Los factores internos son todos aquellos en que la empresa tiene directa influencia e incidencia como la calidad de los productos o servicios, los procesos inmersos en la producción de bienes o servicios, la organización, la administración y la gestión de los recursos humanos.

De acuerdo a lo expresado, se supone que el activo más importante de una empresa es la fuerza trabajadora de sus colaboradores. En este estudio se proyecta demostrar la relación directa entre la motivación y satisfacción de los empleados con el desarrollo de la productividad empresarial.

2.9 Desarrollo de la productividad en las empresas

Las tendencias empresariales respecto a los procesos productivos están direccionadas a la optimización de sus gestiones. Las organizaciones apuntan a la productividad global buscando identificar los factores incidentes y elementos que aporten a la consecución de la misma. Entre los factores que se identifican se tienen:

- Análisis de los periodos laborales, cantidad de trabajo y presupuestos.
- Enlace entre productividad y la calidad.
- Mejora de la eficiencia con asistencia y apoyo en los procesos productivos
- Análisis de la ineficiencia y los factores que la originan
- Estudio de la calidad del material empleado y productos generados.
- Asistencia técnica e interrelación.

Tomado de: (Convenio Colectivo de la empresa SEAT S.A).

Lòpez (2013) afirmó: La productividad se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos y de recursos de todo tipo, para producir y crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos. La productividad tiene un costo y una rentabilidad dependiendo de cómo se administre (p.11).

La productividad de las empresas, es en gran parte de su esfuerzo innovativo, incluyendo tanto la adopción de tecnologías ya existentes, como los esfuerzos que las firmas puedan desarrollar. En tanto, que los recursos de una economía se asignen a usos de alta productividad depende tanto de que las firmas más productivas puedan crecer, como de la estructura productiva de aquella.

Hernández (2016), afirmó: El desarrollo económico implica un efecto positivo en el bienestar de la sociedad incrementando su poder adquisitivo y la capacidad de consumo de las familias de forma sustentable y responsable. Desde esta perspectiva el desarrollo económico es un factor importante de la calidad de vida de los individuos y por ende, el énfasis en el análisis de la productividad.

Para efectos de la presente investigación, el estudio desarrollado en la operadora de servicio de telefonía móvil en la ciudad de Guayaquil, la productividad de su servicio es medida a través de la cantidad de contratos de planes de telefonía que se logran colocar durante cada periodo mensual de actividades, siendo mayor o menor la misma, dependiendo del nivel económico de los contratos que se captan en este mismo período.

2.10 Marco Referencial

Al respecto se tomarán en cuenta en la presente investigación estudios ya realizados y comprobados científicamente que aportarán en una mejor comprensión y entendimiento para el desarrollo de ésta temática. Entre los que se mencionan:

Vidaurre, R. (2009) Tesis de Maestría” Diagnóstico del clima organizacional en las empresas de telecomunicaciones del Salvador” Universidad, Dr. José Matías Delgado. El Salvador, manifestó: Las organizaciones, tienen una finalidad, tienen objetivos de supervivencias, pasan por ciclos de vida y enfrentan problemas de crecimiento.

Tienen una personalidad, una necesidad, un carácter y se las considera como micro sociedades que tienen sus procesos de socialización, sus normas y su propia historia. Así, pues el logro de los objetivos comunes solo puede concentrarse si las personas que interactúan en las organizaciones establecen una relación laboral lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, creencias, estilos de liderazgo, lenguaje y símbolos muy propios de la organización (p.1).

Hannoun,G. (2011), expresó: Es necesario aclarar que las personas que trabajan en una organización pueden presentar ciertas características patológicas de personalidad, en cuyo caso afectan su relación con la empresa, su productividad, su moral, su lealtad, pero no necesariamente experimentan insatisfacción laboral, por lo tanto es importante conocerlos para determinar qué tipo de ayuda necesita ese trabajador y mejorar de ésta manera su relación con la organización (p.12).

Barre, D. (2014), Tesis de Grado “estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de puntos de venta y servicios generales de las Pharmacy`s del norte de la ciudad de Guayaquil” Universidad de Guayaquil. Ecuador, consideró: En la actualidad existe un alto nivel de competitividad y productividad en las empresas, sea cualquiera el tipo de negocios al que ésta se dedique.

Por consiguiente se debe de cuidar minuciosamente todo lo que pueda interrumpir el flujo normal de sus actividades. La captación y mantenimiento de personal representa para las organizaciones una necesidad para el aumento de la producción y el crecimiento de la empresa. Sin embargo el

aumento de la demanda de servicio y por consiguiente de nuevos auxiliares tanto en puntos de venta como de servicios generales, se enfrenta a un fuerte fenómeno y el la rotación del personal.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Éstas evidencian que la satisfacción laboral, es un fenómeno en el que influyen múltiples variables, las que se pueden determinar en tres dimensiones fundamentales como las características del sujeto, las características de la actividad laboral, y el balance que realiza el trabajador entre lo que hace y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo mental y físico (p.5-12).

Por lo tanto según la información referencial obtenida de los estudios académicos desarrollados por los autores citados, la satisfacción laboral es una variable con un amplio espectro de análisis que serán abordados en ésta investigación con el fin de establecer su incidencia en la productividad de las organizaciones dedicadas a las telecomunicaciones.

Esta investigación se llevará a cabo en una de las principales empresas de telefonía celular radicada en el país y en el cual lidera las preferencias de los consumidores y usuarios del servicio.

Marín (2010) comentó: El contenido del rol de empleado ha ido también modificándose paralelamente a la ampliación, centralización y mecanización de las oficinas. El proceso ha sido de racionalización del trabajo para conseguir mayor productividad como en el caso de los obreros. La estructura del rol de empleados es en los elementos básicos similar a la del obrero evolucionado (p.185).

Núñez (2010) dijo: Es evidente que una de las razones por la que la satisfacción es importante es porque para la mayoría de los empleados constituye un fin en sí misma, (o un medio hacia el objetivo de la satisfacción personal). La satisfacción y la insatisfacción laboral están

asociadas, así mismo, con un número de consecuencias organizables.
(p.154)

Bueno, M. (2001), Afirmó: Sin embargo en la actualidad, especialistas en dirección de empresas consideran que el factor de producción trabajo, es valorado por el empresario según la productividad que aporta, lo que depende de la persona, ya que es el hombre quien trabaja combinando sus facultades físicas, psíquicas e intelectuales (p.11).

Aunque para el hombre es importante la satisfacción económica que conlleva el trabajo, existen otros motivos que también le satisfacen como: el servicio a los demás, el ansia de saber, el desarrollo de la propia personalidad, el afán de dominio de los problemas exteriores, sentirse realizado mediante el desempeño de ciertas responsabilidades, alcanzar cuotas de poder, el lograr un determinado “status”, etc.

Una vez revisado los estudios que anteceden y que tienen relación con el tema presentado para el estudio del presente proyecto, servirán como sustento del proceso y desarrollo de la investigación que determinará la relación o incidencia existente entre las variables inmersas en la problemática identificada.

2.11 Marco Legal

El marco legal de la presente investigación se fundamentará en la legislación relacionada al tema objeto de estudio, lo que es respaldado por las normas y reglamentos de la ley Orgánica de Educación Superior que están vigentes y que han sido seleccionadas y expuestas para su desarrollo.

Título II-Derechos: Art. 26, 27,28. Estos artículos establecen a la educación como un derecho para el desarrollo a lo largo de la vida de todos los habitantes del territorio nacional Título V – Principio de calidad de la educación en el país: Art. 93. Es la norma que esta direccionada a lograr optimizar la enseñanza,

su pertenencia y producción, a través de compartir los saberes, conocimiento e información en los salones de clases por los instructores correspondientes.

Obligaciones: Art. 144. El estudiante en procesos de formación al término de sus estudios previo a su incorporación deberá entregar el desarrollo de los trabajos de titulación al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Reglamento del Régimen Académico- Capítulo II-Fines: Art. 3, 4, 5. El derecho de tener acceso a una formación profesional equitativa para todas las personas se contemplan en los artículos mencionados. Capítulo VI- Del trabajo de Titulación: Art. 34, 36, 37, 37.2. Estos artículos establecen los requerimientos de los trabajos de titulación para todas las especialidades profesionales.

La Educación y el Buen Vivir: Art. 9,10, 11. Constitución de la República – Sección tercera -Formas de trabajo: Art. 325, 326. Dicen que la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente y a la democracia.

Formas de organización de la producción y su gestión: Art. 319 – Art. 320. Constitución de la República- Sección primera.

El marco legal, se direcciona en razón al cumplimiento de las exigencias de la Ley Orgánica de la Educación Superior, en los aspectos de los derechos y obligaciones del estudiante en el ámbito del Buen Vivir. Así como, el campo de estudio pertinente para el desarrollo de los aspectos técnicos inmersos en el tema del proyecto investigado: La satisfacción laboral y la productividad empresarial como generador de desarrollo armónico y socio económico del país.

Subtítulos por variable y Relación de variables

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

- 2.3 – Determinantes de la satisfacción laboral
- 2.4 – Principales teorías de la satisfacción laboral
 - 2.4.1.- Teoría bifactorial de Herzberg
 - 2.4.2.- Jerarquía de las Necesidades de Maslow
 - 2.4.2.1.- Necesidades de Seguridad y Protección
 - 2.4.2.2.- Necesidades Sociales
 - 2.4.2.3.- Necesidades de Estima.
 - 2.4.2.4.- Autorrealización.
 - 2.4.3.- Características generales de la teoría de Maslow.
- 2.5.- Teoría de Procesos.
 - 2.5.1.- Teoría de la expectativa
- 2.6.- Teoría de la Equidad.
- 2.7.- Modelo de expectativas de Porter - Lawler

Variable Dependiente: Productividad

- 2.8.1.- Tipos de productividad
- 2.8.2.- Productividad de procesos
- 2.8.3.- Productividad de Marketing.
- 2.8.4.- Productividad de Innovación
- 2.8.5.- Productividad del conocimiento
- 2.8.6.- Factores de impacto en la productividad
- 2.8.7.- Factores externos
- 2.8.8.- Factores internos
- 2.9.- Desarrollo de la productividad en las empresas.

Tabla 2*Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad- según diversos estudios.*

AÑO	AUTOR	RESULTADOS
1951-1955	Brayfield y Crockett	Después de analizar más de 50 trabajos de investigación sugieren que no existe ninguna razón válida para defender la hipótesis de una relación de causalidad entre satisfacción y rendimiento. Sin embargo, aceptan que en algún caso la satisfacción en el trabajo y el nivel de ejecución sean dos variables correlacionales.
1961-1963	Shachter (1961) Latane y Arrowood (1963)	Defienden la tesis de que una de las características situacionales intervinientes es la competencia autopercebida de cada empleado. Si la competencia autopercebida es alta el rendimiento laboral se considera como fuente de equilibrio y satisfacción. Por el contrario en los casos de los trabajadores con una baja autopercepción de su valía, la respuesta ante la insatisfacción tenderá a ser negativa. En el primer caso la insatisfacción tendería a aumentar el nivel de ejecución, mientras que en el segundo desencadenaría una conducta negativa.
1970	Schawab y colaboradores	Han señalado que lo más probable es que tanto la satisfacción como el rendimiento estén afectados conjuntamente por las experiencias específicas del trabajo
1976-1984	Locke	No existen pruebas contundentes de un efecto directo de la insatisfacción en la productividad de los individuos trabajadores. Locke concluye que la lógica y la investigación sugieren que es mejor ver la productividad y la satisfacción como resultados separados de la interacción entre el empleado y el trabajo.

Continúa...

Esperar relaciones causales entre ellos sólo en circunstancias especiales.

Una producción más baja o una calidad de trabajo más pobre son respuestas posibles a la insatisfacción, pero no parece que tengan lugar de forma fiable en todos los empleados

1993 Moorman

Indica que pocos estudios encuentran una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

1993 Varca y James – Valutis

Encuentran que la relación entre satisfacción laboral y rendimiento está modulada por las habilidades de los trabajadores. De este modo, los individuos con altos niveles de satisfacción laboral y altos niveles de habilidades laborales relevantes tienen tasas de rendimiento significativamente superiores que el resto de empleados. El rendimiento se puede entender más claramente examinando la relación entre habilidades y actitudes del trabajador.

Tomado de: Chiang.M, (2011)

Capítulo III: 3. Metodología

El desarrollo del presente capítulo está constituido por todo lo referente a la metodología considerada pertinente para el estudio de esta investigación. Así, su diseño se sustentará en todos los procesos secuenciales y ordenados requeridos para el éxito en el logro de los objetivos ya establecidos iniciados en la identificación de la problemática y sus variables, la teoría especializada, los enfoques, tipos, técnicas e instrumentos metodológicos, análisis de datos extraídos y su el respectivo diagnóstico.

La investigación tendrá una metodología inductiva – deductiva con enfoque mixto, diseño no experimental, estudio transversal apoyado por técnicas e instrumentos de investigación para desarrollar encuestas y entrevistas a los actores inmersos en el evento estudiado los mismos que son considerados fuentes primarias que aportaran con información precisa para ser procesada por medio de sistemas estadísticos.

Cegarra (2012), dijo: El método inductivo, consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales tales como hipótesis o teorías. Ello es como decir que la naturaleza se comporta siempre igual cuando se dan las mismas circunstancias, lo cual es admitir que bajo las mismas condiciones experimentales se obtienen los mismos resultados, base de la repetitividad de las experiencias, lógicamente aceptado (p. 83).

El método deductivo, consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones a los problemas que se plantea y en la verificación con la información con que se cuenta y si esta coinciden con aquellas. Los enunciados son universales y se los plantea hacia lo particular (Cegarra, 2012, p. 82).

Con el desarrollo del enfoque mixto, se podrá contar con conocimientos e información más exacta, validando los datos con la aplicación de este método,

teniendo por ello una amplia perspectiva de la problemática ya que se obtendrán cantidades numéricas a la vez la obtención de resultados en relación a los aspectos que identifican sus cualidades.

3.1 Diseño de la investigación

El diseño establecido para este estudio, se orienta a ser utilizado como facilitador de los procesos a utilizarse para la consecución de objetivos ya planteados. Se desarrollará como diseño transversal al tener que recopilar la información directamente de la fuente en un mismo lapso de tiempo y en una sola ocasión en los centros de servicio al cliente de la más importante empresa de telefonía móvil ubicada en Guayaquil.

Balluerka y Vergara (2014) afirmaron que: “El diseño es un concepto muy amplio que se extiende a lo largo de varias etapas del proceso de investigación científica y que comprende tanto aspectos técnico – metodológicos, como analíticos – estadísticos” (p.1).

Malhotra (2012) dijo: “El estudio transversal es el diseño descriptivo que se utiliza con más frecuencia. Incluye la recolección de información de una muestra dada de elementos de población una sola vez” (p.80).

La investigación contará igualmente con un diseño no experimental con el fin de evitar la manipulación de la variable independiente logrando la observación del evento tal y como se manifiesta en el entorno estudiado

Acotado el campo de validez en cuanto a sujeto se refiere, es necesario elegir el diseño, en el sentido restringido del término, que permita responder a las preguntas formuladas en forma tal que, gracias al control de las variables extrañas, validez interna, los efectos que se aprecien posteriormente en la variable dependiente puedan ser atribuidos a y solo a la o las variables independientes (Pérez, Galán y Quintana, 2012, p. s/n).

Lo expresado en las citas expuestas, avalan y resalta la importancia del diseño de investigación, reflejando la incidencia ejercida por la selección de sus distintos aspectos de desarrollo tanto para la búsqueda de información, la manera de obtenerla de la muestra poblacional y procesarlas para su análisis mediante las herramientas estadísticas pertinentes con el fin de establecer un diagnóstico del estado en que se encuentre el sujeto o evento objeto de estudio.

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1 Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación es utilizada con la finalidad de identificar aspectos que relacionan interrogantes a responder tales como ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo? ¿por qué?, de los actores y entorno inmersos en el evento estudiado. A través de esta forma de investigación se puede establecer una explicación convincente y diáfana de cada uno de los elementos y factores intervinientes que forman parte del conflicto y su detallada descripción, lo que aportará en la comprensión de los conocimientos que surjan de este estudio.

Narvæz (2010), argumentó lo siguiente: “Desde el punto de vista científico, describir, es medir. Esto es analizar minuciosamente cada característica, tomando en consideración un conjunto de elementos para ser medidos independientemente” (p.180). Lo expresado por Narvæz, se interpreta en que la investigación descriptiva se centra en establecer los parámetros que permitan medir con exactitud las variables presentes en la investigación.

En el desarrollo de la investigación descriptiva, es preciso conocer a profundidad el entorno y campo del estudio, con el fin de elaborar cuestionamientos sobre la problemática presente, por lo cual será necesario dar respuestas referente a los variados aspectos, dimensiones o componentes del conflicto tratado. El resultado que se obtenga de la misma fundamentará los procesos de análisis que luego se realicen.

Para el caso de este estudio, se aplicará esta investigación en las agencias de los centros de servicio de atención al cliente de la empresa de telefonía móvil con la finalidad de establecer las características que se puedan identificar sobre la satisfacción laboral del trabajador relacionadas con sus actividades y de la forma de reconocer la productividad que se genera en este ámbito laboral.

3.2.2 Investigación correlacional

Este tipo de investigación es fundamental, ya que es necesario determinar los comportamientos que se generen entre las variables. Esto es, conociendo el comportamiento de una variable investigar la incidencia en el comportamiento de otra u otras variables que hayan sido identificadas como protagonistas de un conflicto. En esta investigación será posible evaluar el grado de relación de cada una de las interacciones que se puedan generar entre las variables presentes en una misma investigación para que sus resultados puedan ser analizados.

Si bien el coeficiente de correlación sólo permite expresar en términos cuantitativos el grado de relación que dos variables guardan entre sí, no significa que tal relación sea de orden causal. Para interpretar el significado de una relación se debe recurrir al análisis lógico, porque la computación estadística no dilucida el problema (Rodea 2010, p. s/n).

De acuerdo a lo expresado por Rodea, se interpreta como que este tipo de investigación tiene dos aspectos, uno de los cuales informa sobre el valor explicativo de manera parcial a través de lo estadístico, razón por la cual se debe incurrir al análisis lógico con el fin de llegar a conclusiones que determinen correctamente la evaluación de la valoración de esas relaciones de variables.

En el presente estudio, se determinará la correlación de las variables a través de la aplicación de la regresión lineal simple en el Sistema Excel, lo que

permitirá una mejor apreciación y comprensión mediante su resultado estadístico de regresión y su correspondiente gráfico de la tendencia lineal.

Así, se podría establecer en esta investigación que, lo referente a lo correlacional puede tener aspectos positivos o negativos, siendo positiva, cuando el sujeto en estudio, con elevados valores en una variable tendrá elevados valores en otra. Por lo contrario, es negativa en el caso del sujeto con escasos valores en una variable, tendrá bajos valores en otra. A través de este método se obtienen resultados exactos lo que se considera una ventaja. Se puede considerar una desventaja el que identificando la relación de las variables, no se establezca la razón de ello.

3.2.3 Investigación de Campo

El desarrollo de esta investigación se realizará en el mismo lugar donde se produce y se ha identificado el conflicto. Para el caso del presente estudio los puntos de atención de servicio para el cliente de la mayor empresa de telefonía móvil en la ciudad de Guayaquil. En este escenario se aplicarán los procedimientos pertinentes para la extracción y obtención de los datos e información real, confiable y veraz que validarán los resultados a obtenerse luego de ser sometida la información a los procesos de análisis estadísticos. Para que esta investigación proceda, será necesario establecer la población estadística donde se ejecutará.

La información de campo reúne la información necesaria recurriendo al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de manera ajena al investigador o que sean provocados por éste, con un adecuado control de las variables que intervienen (Moreno, 2012, p. 41).

De acuerdo a lo expresado por Moreno, se interpreta como la necesidad del contacto directo con los actores que participan directamente en el evento o fenómeno que se está estudiando, ya que es preciso obtener de los propios

actores su apreciación o criterio sobre el tema investigado dentro del escenario en que se desenvuelven.

3.3 Alcance

Este proyecto de investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones del área de las telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil, en donde se establecerá la relación que vinculen a la variable independiente del estudio con la variable dependiente de la misma. Se identifica la participación de una variable independiente (satisfacción labora) y una variable dependiente (productividad) en el tema del presente estudio.

De acuerdo a lo expresado, la finalidad y alcance de la investigación es determinar interrelación entre las variables, con lo cual se espera la confirmación o rechazo de la hipótesis planteada lo que permitirá visualizar la incidencia o no entre las variables independiente y dependiente de la problemática estudiada. El alcance del estudio se llevará a cabo en una empresa de telefonía móvil en Guayaquil, que tiene 12 agencias para el Servicios de Atención al Cliente.

La obtención de los datos e información para ser tabulados y analizados será extraída mediante las técnicas de la encuesta a los empleados de las 12 agencias de servicio de atención al cliente y de entrevistas a tres supervisores de las agencias anteriormente mencionadas. Previamente se establecerá la magnitud de la población estadística donde será aplicado el estudio y el cálculo para la obtención de una muestra estadística significativa para el desarrollo de los fines establecidos.

El análisis de la información, será desarrollada a través de tablas estadísticas y de sus respectivos gráficos, lo que permitirá determinar el rango entre las diferencias de la valoración cuantitativa y cualitativa que se obtenga de cada pregunta, para llegar a un diagnóstico. Se procederá al levantamiento

de la data con programas estadísticos de Excel que confirmará o rechazará la hipótesis planteada para este estudio.

Para la aplicación de las técnicas de investigación, se determinará la población estadística del estudio, la misma que se ha considerado la totalidad de empleados de las agencias que dan el servicio de atención al cliente que están constituida de la siguiente manera: ocho agencias con once empleados cada una y cuatro agencias con siete empleados respectivamente.

3.4 Población

Se considera población estadística al universo de elementos sobre el cual se va a realizar un estudio para determinar los factores que son incidentes en el comportamiento entre las variables en un entorno y tiempo establecido previamente.

Para efectos del presente estudio, se establece como población a la totalidad de empleados designados al servicio de atención del cliente de las 12 sucursales de la principal empresa de telefonía móvil establecidas en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 3

Población

Empresas	Cantidad	Cargo
Agencia 1	11	Empleados
Agencia 2	11	Empleados
Agencia 3	11	Empleados
Agencia 4	11	Empleados
Agencia 5	11	Empleados
Agencia 6	11	Empleados
Agencia 7	11	Empleados
Agencia 8	11	Empleados
Agencia 9	7	Empleados
Agencia 10	7	Empleados
Agencia 11	7	Empleados
Agencia 12	7	Empleados
Total	116	Empleados

El total de integrantes de la población se distribuye de la siguiente forma: 11 empleados en cada una de las 8 sucursales mayores ubicadas en centros comerciales y 7 empleados en cada una de las sucursales de menor tamaño ubicadas en lugares de concurrencia comercial de la ciudad.

3.5 Muestra

La muestra poblacional, es una porción del total de los elementos considerados para ser estudiados. Considerada igualmente como todo subconjunto de una población estadística.

Hernandez (2012) manifestó: Al muestreo se lo puede definir como el conjunto de observaciones necesarias para estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de una población, a partir de la observación de una parte o subconjunto de una población, denominada muestra (p.1)

Para efectos de cálculo estadísticos es necesario determinar una muestra representativa de la población o universo de los elementos en estudio, para lo cual se aplicará la fórmula para calcular la muestra de una población finita, que se la representa a continuación:

$$n = \frac{N \cdot k^2 \cdot P \cdot Q}{(E^2 \cdot (N-1)) + K^2 \cdot P \cdot Q}$$

La simbología es interpretada de la siguiente manera:

N = tamaño de la Población	= 116
n = tamaño de la Muestra	= ¿?
E = error admisible	= 10% = (0,10)
K = constante estadística	= (1,96)
P = Variabilidad positiva	=0,5
Q = Variabilidad negativa (1 - p)	= 0.5

Aplicando y desarrollando el cálculo en la fórmula:

$$N = \frac{116 * (1,96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.1)^2 * (N-1) + (1,96)^2 * (0.5) * (0.5)} = \frac{111,4064}{2,1104} = 53$$

n = 53 empleados total de la muestra.

Tabla 4

Muestra

Estrato	Cantidad	Cargo
Trabajadores	53	Empleados
Total	53	

3.6 Técnica de recogida de datos

A través de las técnicas de investigación para la recopilación de información y datos será posible establecer las causas o factores incidentes que están presente en el escenario investigado, y que luego son organizados con la tabulación para su análisis estadístico tanto cualitativo como cuantitativo que dimensionarán la situación del evento.

Para la ejecución de las técnicas y la aplicación de los instrumentos de investigación a los actores que se encuentran inmersos en el conflicto investigado, es importante revisar sus respectivas conceptualizaciones que se expondrán a continuación para optimizar su entendimiento y comprensión de su aplicación.

3.6.1 La encuesta

Esta técnica utilizada para la extracción de información es aplicada mediante un cuestionario de preguntas a los individuos que forman parte de una muestra poblacional y de los cuales se espera transmitan valiosa información que permita establecer los parámetros y situación en que se encuentren. A través de ella es posible obtener datos desde fuentes primarias que validarán la confiabilidad de la información para ser procesada para su análisis.

Calderon y Alzamora (2012) al respecto mencionaron que: Las encuestas son versátiles donde es posible preguntar por hechos. Los hechos constituyen algo que se puede medir en el propio campo de estudio. A demás se puede preguntar al encuestado sobre sus preferencias personales, creencias, intensiones o cualquier otra construcción cognitiva o emocional de su mente. Permite averiguar sobre algo de manera directa o indirectamente de sus estructuras psicológicas subconscientes (p.58).

Lo mencionado por Calderón y Alzamora, se relaciona con el aspecto versátil que se podría identificar en el campo mismo donde ocurren los hechos, luego, es posible determinar actitudes y preferencias del encuestado respecto a las vivencias en la que se encuentra inmerso.

Para efecto del desarrollo de éste estudio, serán encuestados 53 empleados repartidos en las agencias de servicio de atención al cliente ubicadas en la ciudad de Guayaquil cuyos datos obtenidos servirán para realizar análisis que determinen la actual situación en las que se están desarrollando en sus actividades laborales.

3.6.2 La Entrevista

El concepto entrevista, tiene un amplio campo de aplicación. Para efectos de este estudio se tratará sobre la entrevista orientada a la investigación científica, de la que se espera obtener suficiente información relacionada con

el ambiente de aspecto laboral del grupo de trabajadores de las comunicaciones que serán interpretadas por los supervisores de las agencias mediante sus opiniones y sentimientos sobre su situación personal y de sus colaboradores.

Packer (2013) afirmó que: La entrevista cualitativa difiere de aquellas conducidas en la investigación por encuestas convencionales y tiene similitud con la conversación cotidiana. La entrevista convencional por medio de encuestas es totalmente estandarizada. El entrevistador deberá optar por una postura neutral a la contestación de las preguntas. (p.51)

Según lo expresado por Packer, la entrevista tiene sus aplicaciones de acuerdo a lo que se proyecta identificar, esta se la puede ejecutar ya sea a modo de conversación entre el entrevistado y entrevistador, o por medio de cuestionario de preguntas estandarizadas o estructuradas, orientadas a recibir una respuesta acorde a lo previamente esperado.

3.6.3 Escala de Likert

Es un instrumento de investigación, muy utilizado por los investigadores en las encuestas cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona. Es una escala de medición enfocada directamente a medir las actitudes de las personas, sirve para medir el grado de conformidad de la persona encuestada sobre una posibilidad afirmativa o negativa de la respuesta. Para efecto de ser aplicado este instrumento en el desarrollo de esta investigación, se considera un nivel de conformidad que irá desde:

- 1) Muy en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Indiferente
- 4) De acuerdo
- 5) Muy de acuerdo.

Tabla 5

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL AREA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GUAYAQUIL..

Instructivo: Agradecemos a usted se digne contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia

Número	PREGUNTAS Los trabajadores – Auxiliares deberán escoger la opción que mejor les parezca conveniente según su grado de acuerdo	OPCIONES				
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	¿Está de acuerdo usted que los directivos de la empresa de la cual usted forma parte debe atender las necesidades de su área de trabajo para la solución de problemas que se presenten?					
2	¿Necesita usted ser motivado o incentivado previamente para el inicio de sus actividades laborales?					
3	¿Considera usted que sería beneficioso para la empresa en la que usted labora, considerar la opción de un ascenso de cargo laboral de acuerdo a la experiencia o trayectoria que hayan adquirido sus empleados. Esto mejorará su productividad?					
4	¿Considera usted que la productividad de su trabajo depende mucho del estado de ánimo en que usted se encuentre o de una específica tarea a realizar dentro de sus horas laborales?					
5	¿Estaría dispuesto usted a participar en la toma de decisiones en una determinada situación en la que se encuentre todo el grupo de trabajo para el logro de metas?					
6	¿Considera que el jefe de su departamento laboral debe presentar una actitud motivadora para que influya en el normal proceso de las actividades a realizarse cuando existen problemas?					
7	¿Está de acuerdo usted, que las necesidades personales de cada uno de los colaboradores y compañeros influyen en la productividad de la empresa?					
8	¿Está usted de acuerdo que una buena administración de los recursos humanos, es generadora de logros de objetivos y satisfacción del empleado en el entorno laboral del que forme parte?					
9	¿Cree usted que la satisfacción laboral de los empleados de una organización está estrictamente vinculada a los beneficios sobre seguridad e ingresos mientras esto se mantenga?					
10	¿Está usted de acuerdo que a mayor beneficios recibidos por los empleados habrá mayor productividad en las empresas?					
11	¿Considera usted, que el volumen de ventas de planes de telefonía celular más económicos satisface las expectativas de ingresos de la empresa?					

Adaptado de (Schiffman y Kamuk, 2005, p.39).

Tabla 6

ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE LA AGENCIA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES. DE GUAYAQUIL.

Instructivo: Agradecemos a usted se digne contestar el cuestionario según su criterio

Número	PREGUNTAS El Ejecutivos debe contestar abiertamente los cuestionarios según su punto de vista
1	¿Porque considera que la satisfacción laboral llevada en su organización responde a los intereses empresariales y a la productividad que generan sus colaboradores?
2	¿Cómo cree usted que la satisfacción laboral incide en el rendimiento y responsabilidad del empleado en las tareas encomendadas?
3	¿Ha habido empleados insatisfechos en la empresa? ¿Cuál era su actitud en el ejercicio de sus funciones?
4	¿Qué factores considera usted generaran satisfacción laboral en los trabajadores? ¿Seguridad y estabilidad? ¿Beneficios y prestaciones? ¿Buen trato y ascensos? ¿Logros de sus metas laborales alcanzadas?
5	¿La productividad de los empleados del servicio de atención al cliente bajo que parámetros es medida? ¿La relacionan con los incentivos otorgados previamente?
6	¿La productividad de los empleados es planificada antes del inicio de sus actividades? ¿Se establecen metas o presupuesto?
7	¿La productividad medida en cada una de las sucursales muestra cifras similares o totalmente diferentes?
8	¿Usted siente satisfacción laboral en la empresa? Si la respuesta es afirmativa establezca la causa ¿por el nivel de jerarquía que tiene en la empresa? o por ¿los beneficios e ingresos que percibe de la empresa?
9	¿Considera usted que existe una dependencia directamente proporcional entre satisfacción laboral y la productividad de los empleados de las sucursales que usted supervisa?
10	¿Cree usted que sería beneficioso para toda empresa considerar la satisfacción laboral dentro de su planificación estratégica? ¿? ¿Cuál es su criterio?

Adaptado de (Schiffman y Kamuk, 2005, p.39)

3.7 Análisis de datos

Desarrollo de las encuestas a los trabajadores del servicio de atención al cliente de la empresa de telecomunicaciones.

1.- ¿Está de acuerdo usted que los directivos de la empresa de la cual usted forma parte debe atender las necesidades de su área de trabajo para la solución de problemas que se presenten?

Tabla 7

Las necesidades del área de trabajo

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Muy de acuerdo	38	72%
	De acuerdo	12	22%
	Indiferente	3	6%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%

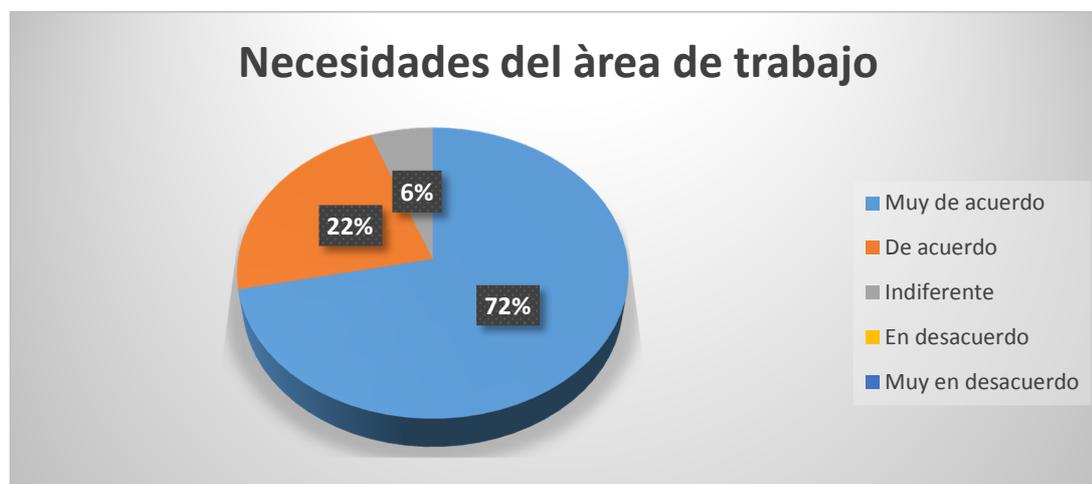


Figura 5 Necesidades del área de trabajo

Según los resultados obtenidos en la pregunta 1, se tiene que el 72% de los empleados encuestados, están muy de acuerdo en que los directivos de la institución deben de prestar atención a los conflictos que se puedan generar en el desarrollo de las actividades diarias en cada una de las agencias que mantiene la empresa y que están distribuidas en la ciudad. El 22% de los trabajadores encuestados comparten con el criterio anterior y hay un 6% que no respondió a esta pregunta.

2.- ¿Necesita usted ser motivado o incentivado previamente para el inicio de sus actividades laborales?

Tabla 8

Ser motivado o incentivado previamente

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
2	Muy de acuerdo	20	38%
	De acuerdo	15	28%
	Indiferente	1	2%
	En desacuerdo	17	32%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%



Figura 6 Motivado o incentivado previamente

En los resultados obtenidos en la pregunta 2, dicen que el 38% de los empleados encuestados están muy de acuerdo en que la motivación o incentivo previo al inicio de actividades, es un aspecto saludable para el buen desarrollo de las prácticas laborales diarias, con el fin de lograr las planificaciones diarias ya establecidas de la producción. El 28% de los encuestados también comparten esta opinión.

Sin embargo el 32% de los trabajadores encuestados dicen estar en desacuerdo que se necesite una motivación o incentivo previo a la realización de actividades, ya que debe prevalecer la responsabilidad y la obligación que el trabajador tiene con la empresa.

3.- ¿Considera usted que sería beneficioso para la empresa en la que usted labora, considerar la opción de un ascenso de cargo laboral de acuerdo a la experiencia o trayectoria que hayan adquirido sus empleados. Esto mejorará su productividad?

Tabla 9

Considerar la opción de un ascenso de cargo laboral

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
3	Muy de acuerdo	40	75%
	De acuerdo	12	23%
	Indiferente	1	2%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%



Figura 7 Considerar la opción de un ascenso de cargo laboral

De acuerdo las respuestas dadas por los empleados encuestados, se evidencia la mayoritaria respuesta a que el 75% dicen estar muy de acuerdo a que exista una opción de ascenso laboral según el desempeño y experiencias adquiridas durante el tiempo de las actividades de cada colaborador.

El 23% de los trabajadores encuestados de igual manera manifiestan estar de acuerdo a que se implemente una opción sobre este aspecto de los beneficios por la trayectoria demostrada por cada empleado. El 2% de los colaboradores encuestados no respondió a esta pregunta.

4.- ¿Considera usted que la productividad de su trabajo depende mucho del estado de ánimo en que usted se encuentre o de una específica tarea a realizar dentro de sus horas laborales?

Tabla 10

La productividad y el estado de ánimo

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
4	Muy de acuerdo	15	28%
	De acuerdo	24	45%
	Indiferente	3	6%
	En desacuerdo	11	21%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%



Figura 8 La productividad y el estado de ánimo

Los resultados obtenidos en esta pregunta dicen que el 28% de los empleados encuestados están muy de acuerdo en que el estado de ánimo influye de alguna manera en la productividad del trabajador. El 45% de los encuestados, opinan estar de acuerdo en que cuando su estado de ánimo está afectado por algún factor, el rendimiento de sus actividades disminuyen.

Sin embargo el 21% de los trabajadores encuestados, consideran estar en desacuerdo con que su rendimiento disminuye si su estado anímico se ve afectado por alguna circunstancia dentro o fuera de las instalaciones de la empresa en la que prestan sus servicios.

5.- ¿Estaría dispuesto usted a participar en la toma de decisiones en una determinada situación en la que se encuentre todo el grupo de trabajo para el logro de metas?

Tabla 11

Participar en la toma de decisiones

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
5	Muy de acuerdo	30	56%
	De acuerdo	20	38%
	Indiferente	3	6%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%



Figura 9 Participar en la toma de decisiones

El los resultados obtenidos en esta pregunta, se determina que el 56% de los empleados están dispuestos en participar en la toma de decisiones cuando sea requerida para alcanzar metas y presupuestos de producción que hayan estado establecidos o en cualquier situación que lo amerite.

El 38% de los encuestados opinan que están de acuerdo con aportar con su participación en la toma de decisiones en los casos que sea necesaria su intervención con el propósito de lograr objetivos empresariales ya establecidos. Lo que es considerado importante el ser tomado en cuenta para tal situación. El 6% del resto de personal encuestado no respondió a esta pregunta.

6.- ¿Considera que el jefe de su departamento laboral debe presentar una actitud motivadora para que influya en el normal proceso de las actividades a realizarse cuando existen problemas?

Tabla 12

Actitud motivadora del jefe

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
6	Muy de acuerdo	17	32%
	De acuerdo	18	34%
	Indiferente	10	19%
	En desacuerdo	8	15%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%



Figura 10 Actitud motivadora del jefe

Los resultados de esta pregunta dicen que el 32% del personal encuestado están muy de acuerdo en que el jefe debe de tomar una actitud incentivadora en los casos que se generen conflictos por asuntos internos o externos relacionados a las actividades laborales con el fin de que esto no incida en los resultados productivos que hayan sido planificados de antemano.

El 34% del personal encuestado están de acuerdo con el anterior criterio expuesto, sin embargo el 15% de los trabajadores mantienen estar en desacuerdo con que el jefe deba manifestar actitudes motivadoras cuando se produzcan conflictos en las rutinas de trabajo, ya que se debe identificar las causas o causante de alguna situación determinada y las responsabilidades están ya establecidas en el reglamento interno de la empresa. El 19% no dio respuestas a la pregunta.

7.- ¿Está de acuerdo usted, que las necesidades personales de cada uno de los colaboradores y compañeros influyen en la productividad de la empresa?

Tabla 13

Las necesidades personales

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
7	Muy de acuerdo	35	66%
	De acuerdo	10	19%
	Indiferente	1	2%
	En desacuerdo	7	13%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%



Figura 11 Las necesidades personales

Según los resultados obtenidos en esta pregunta, dicen que el 66% de los empleados encuestados, están muy de acuerdo en que las necesidades personales tienen influencia en las actividades que realizan en sus puestos de trabajo. El 19% del personal encuestado están de acuerdo con el criterio anteriormente expuesto.

Es de poner atención en las respuestas dadas por el 13% de los encuestados que manifiestan estar en desacuerdo en que las necesidades personales incidan o influyan en el desarrollo de sus actividades productivas que se les haya encomendado o que se vayan a establecer. El 2% de los encuestados no respondió a la pregunta.

8.- ¿Está usted de acuerdo que una buena administración de los recursos humanos, es generadora de logros de objetivos y satisfacción del empleado en el entorno laboral del que forme parte?

Tabla 14

Una buena administración de los recursos humanos

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
8	Muy de acuerdo	27	51%
	De acuerdo	19	36%
	Indiferente	2	4%
	En desacuerdo	5	9%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%



Figura 12 Una buena administración de los recursos humanos

El 51% de los empleados encuestados están muy de acuerdo con que administrar adecuadamente los recursos humanos de la empresa, se reflejará en la productividad de la misma y con ello se estimulará la satisfacción laboral del personal.

El 36% de los trabajadores encuestados están de acuerdo en que la administración de los recursos humanos debe ser realizada de manera técnica tomando en consideración las potencialidades de cada uno de los empleados para que optimicen su rendimiento. Sin embargo el 9% del personal opina que no depende de la administración del recurso humano la productividad empresarial, sino de otros factores relacionados con la satisfacción laboral. El 4% de los encuestados no dio respuestas.

9.- ¿Cree usted que la satisfacción laboral de los empleados de una organización está estrictamente vinculada a los beneficios sobre seguridad e ingresos mientras esto se mantenga?

Tabla 15

La satisfacción vinculada a los beneficios

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
9	Muy de acuerdo	40	75%
	De acuerdo	13	25%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%



Figura 13 *La satisfacción vinculada a los beneficios*

De los resultados que se han obtenido en esta pregunta se tiene que el 75% del personal encuestado dice que existe una vinculación entre la satisfacción y los beneficios que reciben de la empresa lo que genera una aptitud de compromiso laboral de correspondencia que se ve reflejado en los resultados de la producción.

El 25% del resto del personal encuestados están de acuerdo con el criterio anteriormente expuesto, ya que opinan que mientras se genere satisfacción laboral en el empleado, este estará estimulado a desarrollar sus actividades de manera eficiente y eficaz, demostrando actitudes de competitividad laboral, con el fin de seguir manteniendo tales beneficios al ser parte de la estructura del área productiva de la empresa.

10.- ¿Está usted de acuerdo que a mayor beneficios recibidos por los empleados habrá mayor productividad en las empresas?

Tabla 16

A mayor beneficio mayor productividad

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
10	Muy de acuerdo	20	38%
	De acuerdo	12	22%
	Indiferente	2	4%
	En desacuerdo	19	36%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%

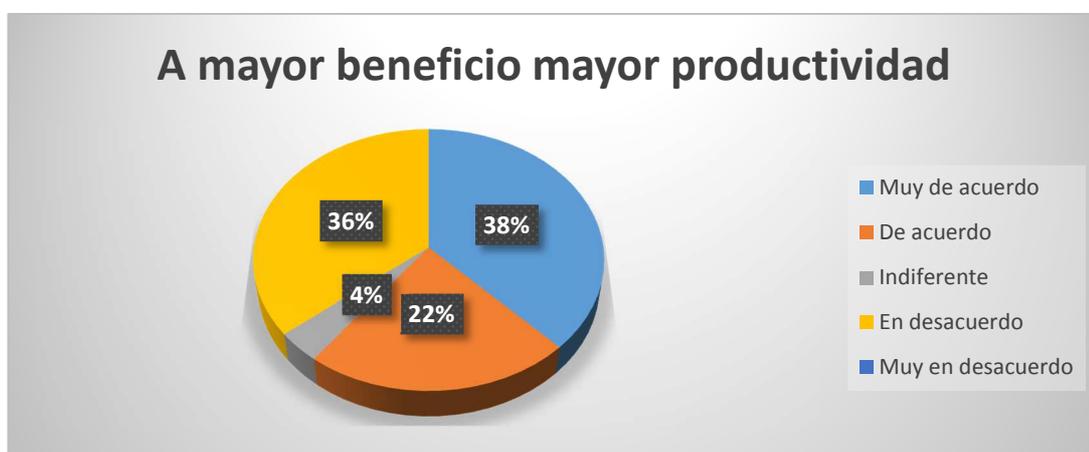


Figura 14 A mayor beneficio mayor productividad

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta se identifica que el 38% de los trabajadores encuestados manifiestan estar muy de acuerdo en que si se reciben mayores beneficios, la productividad empresarial va a optimizarse en sus resultados ya que la fuerza laboral intensificará sus esfuerzos correspondiendo a los beneficios que reciban de parte de la empresa.

El 22% de los encuestados dicen estar de acuerdo en relación a que el trabajador desarrolla mayor interés en el cumplimiento de sus tareas. Sin embargo el 36% de los empleados encuestados dicen estar en desacuerdo con justificar un mayor esfuerzo por el hecho de recibir mayores beneficios ya que los presupuestos de producción quedan establecidos con anticipación a la actividad. El 4% no respondió.

11.- ¿Considera usted, que el volumen de ventas de planes de telefonía celular más económicos satisface las expectativas de ingresos de la empresa?

Tabla 17

Ventas de planes más económicos satisface las expectativas

ÍTEM	DETALLE	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
11	Muy de acuerdo	46	38%
	De acuerdo	5	22%
	Indiferente	0	4%
	En desacuerdo	2	36%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	53	100%



Figura 15 Ventas de planes más económicos satisface las expectativas

Según los resultados que se obtuvieron en esta interrogante, se evidencia que el 87% de los empleados del servicio de atención al cliente afirman que el volumen de ventas de los planes de telefonía celular de menor costo son voluminosos y ello representan suficientes ingresos que llenan las expectativas generadas por la empresa en la cual laboran.

El 9% del personal encuestado confirma estar de acuerdo con las afirmaciones expresadas en el párrafo anterior. Sin embargo hay un 4% de trabajadores encuestados, expresan estar en desacuerdo con que el volumen de ventas de los planes de menor costo satisface las expectativas empresariales de la cual forman parte, ya que los presupuestos de ventas están diseñadas para dinamizar la venta de planes de diferentes precios.

Capítulo IV

4. Levantamiento de la Información

4.1 Estadísticas de la regresión

Para el desarrollo de la estadística de la regresión, se consideró la preferencia de cada uno de los trabajadores encuestados y entrevistados en relación a la variable **X**, Satisfacción Laboral:

- 1) Seguridad,
- 2) Estabilidad,
- 3) Incentivos
- 4) Ingresos,
- 5) Ascensos,
- 6) Logro de objetivos
- 7) Beneficios.

La variable **Y**, como la Productividad de acuerdo al tipo de satisfacción y su porcentaje de aceptación en cada encuestado.

Tabla 18

Tabulación de Datos

Datos	Variable X	Variable Y
1	1	95
2	3	56
3	3	68
4	3	70
5	3	66
6	5	90
7	4	65
8	4	56
9	4	70
10	4	68

Continúa...

11	4	58
12	6	80
13	6	83
14	7	77
15	7	80
16	7	87
17	7	75
18	7	78
19	7	80
20	2	67
21	2	80
22	2	78
23	2	65
24	2	77
25	5	89
26	3	67
27	3	65
28	3	67
29	4	56
30	4	61
31	4	54
32	4	67
33	4	51
34	5	98
35	5	89
36	5	93
37	5	95
38	6	87
39	1	100
40	1	97
41	1	98
42	1	92
43	1	89
44	1	90
45	6	85
46	6	82
47	6	79
48	6	87
49	1	90
50	1	92
51	1	87
52	1	84
53	1	80
54	1	92
55	2	77

4.2 Hallazgos

Tabla 19

Análisis de Regresión

Resumen

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,322382383
Coefficiente de determinación R ²	0,103930401
R ² ajustado	0,087023427
Error típico	1,966490771
Observaciones	55

ANÁLISIS DE VARIANZA

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	23,77171717	23,77171717	6,14719131	0,016376744
Residuos	53	204,9555556	3,867085954		
Total	54	228,7272727			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>	<i>Superior 95%</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Intercepción	4,795959596	0,53763827	8,920420775	3,9053E-12	3,717593788	5,874325404	3,717593788	5,874325404
satisfacción	-0,041414141	0,016703608	-2,479353002	0,016376744	-0,074917337	-0,00791095	-0,074917337	-0,007910946

Ecuación que explica la relación entre la variable X y la variable Y.

$$Y = 4,79 + (-0,04141) X$$

VC= Valor Crítico de F

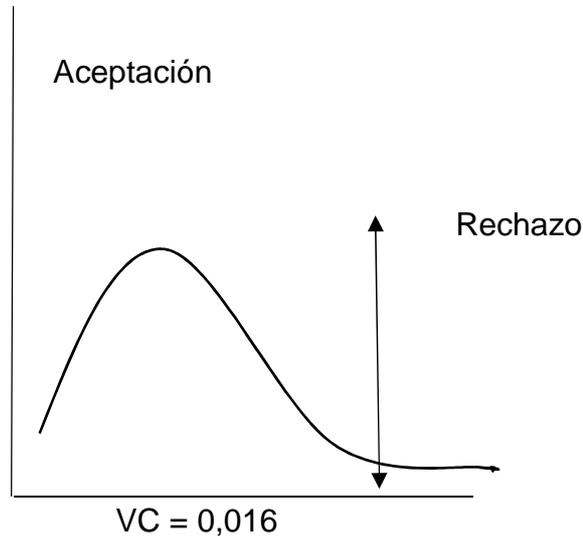


Figura 16 Distribución de Fischer

Interpretación de los Resultados

Según lo indicado en la Tabla 19, Análisis de Regresión, el valor obtenido cae en la zona de aceptación, además los valores resultantes del cuadro de estadísticas de regresión, el coeficiente de correlación múltiple indica que la correlación es aceptable ya que señala que está más cerca de uno que de cero, para este caso 0,322382383 que se interpreta como la relación entre una variable y otra es del 32,23%. Por lo tanto la Productividad, se explica aceptablemente en función del tipo de Satisfacción Laboral.

Luego se tiene el coeficiente de determinación R^2 , con un valor de 0,103930401 algo alejado de cero. Por lo tanto se puede decir que la variable independiente explica a la dependiente y por lo tanto se considera que existe una predicción no alta entre la relación de las variables.

El valor de R^2 ajustado se tiene el valor de 0,087023427, que se diferencia algo del coeficiente de determinación pero que igualmente esta apartado del cero, por lo cual da la misma indicación.

El error típico, tiene una lectura de 1,966490771 y es el error de los residuos al cuadrado, o la varianza de los residuos que se obtienen de la medición de los datos de la muestra utilizada, en relación con la verdadera media de la muestra poblacional.

Las observaciones con una lectura de 55, que son la cantidad de los encuestados y de los entrevistados de donde se obtuvieron los datos.

En la varianza, el valor crítico es 0,016376744, mide la dispersión de valores respecto a la variable x , donde los valores están cerca de cero y alejados de uno.

La lectura del valor crítico de F es 0,016376744, confirmando que el tipo de satisfacción laboral explica el nivel de productividad.

La satisfacción laboral es considerada la suma de diversos factores que poseen los empleados; estas tienen relación con el trabajo y se refieren a los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascensos, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo de los patrones y otros similares.

Según la lectura de los datos expuestos, se interpreta que la satisfacción laboral incide en la productividad de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil, además es de suponer que la variable dependiente está relacionada a otros factores relacionados a los procesos productivos que dinamizan la productividad. Sin embargo los resultados comprueban la

hipótesis planteada, donde la satisfacción laboral incide de manera moderada en la productividad de la empresa objeto de estudio.

*ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE LA **AGENCIA 1 DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GUAYAQUIL***

1.- ¿Porque considera que la satisfacción laboral llevada en su organización responde a los intereses empresariales y a la productividad que generan sus colaboradores?

Porque promueve en cada empleado satisfecho un compromiso para con la empresa. Llega a comprender que los éxitos con la empresa benefician su bienestar personal y familiar, es por eso la importancia que tiene la empresa en que el empleado se sienta satisfecho y se cree este vínculo entre empresa y colaborador.

2.- ¿Cómo cree usted que la satisfacción laboral incide en el rendimiento y responsabilidad del empleado en las tareas encomendadas?

La satisfacción fundamentalmente se basa en la estabilidad que siente el empleado en la empresa, es aquí que incide y genera una mejor actitud en el personal para el logro de los objetivos.

3.- ¿Ha habido empleados insatisfechos en la empresa? ¿Cuál era su actitud en el ejercicio de sus funciones?

Falta de compromiso, negatividad ante los cambios, falta de colaboración, incumplimiento de tareas.

4.- ¿Qué factores considera usted generaran satisfacción laboral en los trabajadores?

¿Seguridad y estabilidad? ¿Beneficios y prestaciones? ¿Buen trato y ascensos?

¿Logros de sus metas laborales alcanzadas?

Considero que es una mezcla de algunos factores, mencionar primeramente seguridad y estabilidad, buen trato y asensos.

5.- ¿La productividad de los empleados del servicio de atención al cliente bajo que parámetros es medida? ¿La relacionan con los incentivos otorgados previamente?

Venta de planes celulares, venta de equipos celulares, venta de servicio hogar, cumplimiento de NPS, Nivel de Servicio, Retención de clientes.

6.- ¿La productividad de los empleados es planificada antes del inicio de sus actividades? ¿Se establecen metas o presupuesto?

Se establece mensualmente una meta a cumplir, la misma que es comunicada por escrito los cinco primeros días de cada mes.

7.- ¿La productividad medida en cada una de las sucursales muestra cifras similares o totalmente diferentes?

Varían de acuerdo a la zona. Pero generalmente existe una similitud en los porcentajes obtenidos.

8.- ¿Usted siente satisfacción laboral en la empresa? Si la respuesta es afirmativa establezca la causa ¿por el nivel de jerarquía que tiene en la empresa? o por ¿los beneficios e ingresos que percibe de la empresa?

Si. Por el nivel de jerarquía.

9.- ¿Considera usted que existe una dependencia directamente proporcional entre satisfacción laboral y la productividad de los empleados de las sucursales que usted supervisa?

Generalmente sí. Existen excepciones.

10.- ¿Cree usted que sería beneficioso para toda empresa considerar la satisfacción laboral dentro de su planificación estratégica? ¿? ¿Cuál es su criterio?

Absolutamente sí. Las empresas hoy en día se enfocan en el servicio que brindan y por esto, es fundamental atender al cliente con la mejor actitud, es logro la satisfacción laboral, que el empleado mantenga una actitud agradable de servicio, se compromete con la empresa y sus logros.

*ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE LA **AGENCIA 2** DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES. DE GUAYAQUIL*

1.- ¿Porque considera que la satisfacción laboral llevada en su organización responde a los intereses empresariales y a la productividad que generan sus colaboradores?

La importancia que el recurso humano representa para toda organización se verá reflejada en el sumo cuidado que se tenga en la asistencia al trabajador sobre seguridad, estabilidad, ingresos, bonificaciones e incentivos y demás beneficios, lo que sin duda generará los resultados planificados y esperados por la empresa.

2.- ¿Cómo cree usted que la satisfacción laboral incide en el rendimiento y responsabilidad del empleado en las tareas encomendadas?

Un empleado que está satisfecho en su puesto de trabajo, se ha comprobado que optimiza su rendimiento, no necesita de control severo, pone al máximo sus habilidades, destrezas y responsabilidades. Se siente realizado en este aspecto.

3.- ¿Ha habido empleados insatisfechos en la empresa? ¿Cuál era su actitud en el ejercicio de sus funciones?

Nunca faltan colaboradores que no se ajustan a las políticas empresariales, lo cual los hace sentirse incómodos. Esto genera que tomen actitudes no apropiadas que terminan con la salida de la empresa.

4.- ¿Qué factores considera usted generaran satisfacción laboral en los trabajadores?

¿Seguridad y estabilidad? ¿Beneficios y prestaciones? ¿Buen trato y ascensos?

¿Logros de sus metas laborales alcanzadas?

Todos los factores mencionados generarán en el empleado satisfacción unas en mayor nivel que otras.

5.- ¿La productividad de los empleados del servicio de atención al cliente bajo que parámetros es medida? ¿La relacionan con los incentivos otorgados previamente?

Toda organización se sustenta con los ingresos que se den. El volumen de las ventas de los planes de telefonía es uno de los pilares que sostiene a la organización complementándose con el resto de productos que se ofertan en las agencias.

6.- ¿La productividad de los empleados es planificada antes del inicio de sus actividades? ¿Se establecen metas o presupuesto?

Las organizaciones planifican previamente sus objetivos y metas a lograr durante un periodo de actividades. Esto es un presupuesto de ventas que se asigna a cada agencia y por tal razón se transmite a sus colaboradores.

7.- ¿La productividad medida en cada una de las sucursales muestra cifras similares o totalmente diferentes?

La productividad de cada agencia es variable, depende de la zona, las promociones y de las fechas festivas.

8.- ¿Usted siente satisfacción laboral en la empresa? Si la respuesta es afirmativa establezca la causa ¿por el nivel de jerarquía que tiene en la empresa? o por ¿los beneficios e ingresos que percibe de la empresa?

Si. Por las dos causas.

9.- ¿Considera usted que existe una dependencia directamente proporcional entre satisfacción laboral y la productividad de los empleados de las sucursales que usted supervisa?

Es evidente que un trabajador insatisfecho no optimizará su potencial productivo.

10.- ¿Cree usted que sería beneficioso para toda empresa considerar la satisfacción laboral dentro de su planificación estratégica? ¿? ¿Cuál es su criterio?

Es una de los factores medulares si se quiere lograr el éxito, la fuerza laboral debe ser atendida para fidelizar al trabajador con la empresa.

Tabla 20*Semejanzas y diferencias en la contestación de las entrevistas a los dos supervisores de las Agencias del Servicio de Atención al Cliente.*

Preguntas	Semejanzas	Diferencias
1	Los dos ejecutivos entrevistados consideran que las empresas deben de mantener satisfechos a sus empleados para que optimicen su producción que es el interés de toda organización.	
2	El ejecutivo de la agencias 1, sostiene que es la estabilidad la que genera satisfacción laboral en el trabajador	El ejecutivo de la agencia 2, manifiesta que el trabajador que se siente cómodo en su puesto de trabajo optimizará sus habilidades, destreza y responsabilidad
3	Los ejecutivos de las agencias 1 y 2, están de acuerdo en que a pesar de tener el apoyo empresarial, hay trabajadores que no llegan adaptarse a las políticas de las empresas y sienten insatisfacción.	
4	El ejecutivo de la agencia 1, considera que es una mezcla los factores que generan satisfacción, resaltando la seguridad y estabilidad, así como buen trato y asensos.	El ejecutivo de la agencia 2, opinò que son todos los factores mencionados en la pregunta los que generan la satisfacción, entre los cuales esta la satisfacción por el logro de las metas alcanzadas en sus tareas encomendadas.
5	Los ejecutivos de las agencias 1 y 2, consideran que la forma de medir la productividad de los trabajadores es por el volumen de ventas de los planes de telefonía celular y del resto de servicios.	
6	Los ejecutivos de las agencias 1 y 2, afirman que antes del inicio de actividades en un ciclo o período de tiempo, los objetivos ya están establecidos para cada agencia trasladando esa responsabilidad a su fuerza de ventas para que sea ejecutada tal disposición.	
7	Los ejecutivos de las agencias 1 y 2, manifiestan que la productividad de las cada una de las agencias, dependerá de la zona, pero que existe similitud en los porcentajes finales reportados.	El ejecutivo de la agencia 2, consideró también, que la productividad de las agencias dependerá de las promociones y de las fechas festivas en que se encuentren
8	El ejecutivo de la agencia 1, dice sentir satisfacción laboral y que es causada por la jerarquía que ostenta en la empresa donde labora.	El ejecutivo de la agencia 2, considera sentirse satisfecho en la empresa en que labora debido a factores como la jerarquía y los ingresos que percibe de la misma.
9	Los ejecutivos de las agencias 1 y 2, están de acuerdo en que la satisfacción laboral influye de manera directa en la intensidad del esfuerzo que pueda generar un trabajador, lo que sin duda se reflejará en los resultados finales de cada ciclo de trabajo.	
10	Los ejecutivos de las agencias 1 y 2, consideran que en las planificaciones estratégicas, es fundamental tomar en cuenta el aspecto de satisfacción laboral de los empleados, ya que es asegurar el compromiso del empleado para cumplir metas propuestas y el desarrollo de su talento y responsabilidad en las tareas asignadas.	

4.3 Discusión

Análisis de las entrevistas realizadas a los supervisores de las agencias 1 y 2 de los Centros de Servicio de Atención al Cliente de la ciudad de Guayaquil

En la entrevista realizada a los supervisores de las Agencias 1 y 2 de la empresa objeto de estudio. Se tiene las siguientes observaciones según cada pregunta contestada por cada uno de ellos.

1.- ¿Porque considera que la satisfacción laboral llevada en su organización responde a los intereses empresariales y a la productividad que generan sus colaboradores?

En esta interrogante, el supervisor de la agencia 1, consideró que la satisfacción laboral promueve un compromiso de responsabilidad con la empresa y que esto a la vez abre el entendimiento al empleado que es beneficioso para el bienestar propio y familiar que la organización tenga un desarrollo exitoso en sus actividades. El supervisor de la agencia 2, a la vez resaltó la importancia de contar con un recurso humano atendido en sus necesidades.

2.- ¿Cómo cree usted que la satisfacción laboral incide en el rendimiento y responsabilidad del empleado en las tareas encomendadas?

La contestación de esta pregunta dada por el supervisor de la agencia 1, fundamenta la satisfacción en la estabilidad que se le ofrece al trabajador, lo que genera una actitud de empeño de su parte. El supervisor de la agencia 2, adiciona a esta apreciación, el que fomenta la responsabilidad del cumplimiento de la tarea sin necesidad de establecer estrictos controles para el desarrollo de la misma.

3.- ¿Ha habido empleados insatisfechos en la empresa? ¿Cuál era su actitud en el ejercicio de sus funciones?

En relación a esta pregunta los dos supervisores coinciden en la existencia de personal que no se ajustan a las políticas empresariales en relación a las funciones y cumplimientos de tareas, razón por la cual no se enmarcan dentro de las expectativas productivas, mostrando a cambio actitudes no convenientes al desempeño armónico y colectivo que demandan las organizaciones. Esto afecta a la productividad.

4.- ¿Qué factores considera usted generaran satisfacción laboral en los trabajadores?

¿Seguridad y estabilidad? ¿Beneficios y prestaciones? ¿Buen trato y ascensos? ¿Logros de sus metas laborales alcanzadas?

Según lo expresado por el supervisor de la agencia 1, la satisfacción es una mezcla de factores en que sobresalen la seguridad y estabilidad, así como, el buen trato y ascensos. A este criterio se suma la opinión del supervisor de la agencia 2, que considera que el trabajador siente satisfacción también por sus logros y metas alcanzadas que han estado bajo su responsabilidad.

5.- ¿La productividad de los empleados del servicio de atención al cliente bajo que parámetros es medida? ¿La relacionan con los incentivos otorgados previamente?

En relación a esta pregunta, ambos supervisores coinciden en que la productividad es medida de acuerdo al volumen de ventas que genere cada trabajador según la planificación de comercialización establecida. Ninguno de ellos menciona que se genere productividad en el trabajador por lo incentivos recibidos previamente.

6.- ¿La productividad de los empleados es planificada antes del inicio de sus actividades? ¿Se establecen metas o presupuesto?

Las opiniones manifestadas por los supervisores de ambas agencias afirman que la empresa establece previamente los presupuestos de ventas para cada agencia, a la vez estas disposiciones son transmitidas y distribuidas al personal para que se dé su cumplimiento.

7.- ¿La productividad medida en cada una de las sucursales muestra cifras similares o totalmente diferentes?

En relación a esta pregunta los supervisores de las agencias 1 y 2, tienen coincidencias sobre la productividad de las agencias. Esta es medida según la zona en que se encuentre ubicada, donde se considera la promociones que se ofrezcan y las fechas festivas, tomando en cuenta que existe mayor dinamismo en la afluencia de consumidores.

8.- ¿Usted siente satisfacción laboral en la empresa? Si la respuesta es afirmativa establezca la causa ¿por el nivel de jerarquía que tiene en la empresa? o por ¿los beneficios e ingresos que percibe de la empresa?

Esta pregunta fue contestada de manera simplificada por los supervisores de las agencias 1 y 2, al afirmar sentir satisfacción laboral por la jerarquía que ha sido asignada en sus funciones. Adicionalmente el supervisor de la agencia 2, considera los beneficios e ingresos como complemento de esa satisfacción.

9.- ¿Considera usted que existe una dependencia directamente proporcional entre satisfacción laboral y la productividad de los empleados de las sucursales que usted supervisa?

Esta pregunta fue contestada por los supervisores con diferente enfoque. El supervisor de la agencia 1, hace una afirmación directa relacionando la satisfacción laboral con la productividad. El supervisor de la agencia 2, opina desde el punto de vista de la insatisfacción laboral, ya que ésta, no generará

una eficiente productividad en los trabajadores y con ello en las agencias donde realizan sus labores.

10.- ¿Cree usted que sería beneficioso para toda empresa considerar la satisfacción laboral dentro de su planificación estratégica? ¿? ¿Cuál es su criterio?

La contestación de esta pregunta tiene coincidencias entre la apreciación de los supervisores de las agencias 1 y 2, que expresan la importancia que tiene para una organización en contar con la colaboración de empleados eficientes en sus labores, para lo cual es necesario direccionar esa actitud atendiendo las más elementales necesidades que generen satisfacción en desarrollar sus actividades dentro de la empresa en la que las realizan.

Conclusiones

- Se puede concluir que a través del análisis desarrollado en la presente investigación, han sido identificadas las teorías más relevantes y significativas respecto a la variable satisfacción laboral y el grado de incidencia que ejerce sobre la productividad empresarial. El resultado estadístico de las encuestas respalda esta conclusión con altos porcentajes de aceptación en las preguntas 3, 4, 5 y 9 relacionada con las variables.
- El estudio desarrollado, evidenció los diferentes tipos de satisfacción que se genera en la fuerza laboral de una organización, entre los que se encuentran, la seguridad, estabilidad, incentivos, ingresos, ascensos en el cargo, logro de objetivos y metas, beneficios, entre otros, que fueron tabulados para su análisis de correlación con la productividad.
- La recopilación de los datos e información a través de los instrumentos estadísticos como las encuestas y entrevista permitieron establecer la incidencia entre las variables objeto de estudio, así se demuestra en el resultado de la encuesta 7, donde el 85% de los encuestados están de acuerdo en que las necesidades del empleado influyen en su producción laboral.
- Mediante la aplicación de la regresión estadística, el coeficiente de correlación múltiple indica que la correlación es aceptable ya que señala que la relación entre una variable y otra es del 32,23%. Por lo tanto la Productividad se explica en función del tipo de Satisfacción Laboral donde no existe la suficiente evidencia para rechazar la hipótesis planteada H_1 .

Recomendaciones

- Desarrollar futuras investigaciones que permitan identificar otras teorías sobre la satisfacción laboral y su vinculación con los procesos productivos de las organizaciones y el resultado final de tales procesos generados por los recursos humanos de las empresas.
- Estudiar el alcance de cada uno de los tipos de satisfacción identificados en la presente investigación que permitan maximizar la influencia o incidencia que estas tienen en relación con la productividad de las organizaciones empresariales de productos o servicios.
- Considerar los resultados obtenidos en el presente estudio, como una herramienta de consulta de futuras investigaciones relacionadas con las variables satisfacción laboral y productividad donde se busque la correlación de las mismas, dentro del ámbito laboral donde se desarrollen actividades productivas.
- Desarrollar investigaciones futuras que involucren los diversos factores generadores de la productividad empresarial con el fin de establecer el alcance y participación de cada uno de ellos en la productividad.

Glosario de Términos

Satisfacción Laboral: Es el nivel de conformidad del empleado en relación a su entorno laboral.

Productividad: Es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado.

Incidencia: Influencia de determinada cosa en un asunto o efecto que causa en él.

Correlación: La fuerza y la dirección de una relación lineal y proporcionalidad entre dos variables estadísticas.

Variable: Es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable

Inductivo: Método científico, que es un proceso utilizado para poder sacar conclusiones generales partiendo de hechos particulares.

Deductivo: Método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas

Incentivo Laboral: Es una muy buena herramienta para aumentar la motivación de los empleados, y conseguir así una mayor productividad y efectividad

Delimitar: Señalar los límites

Hipótesis: Es algo que se supone y a lo que se le otorga un cierto grado de posibilidad para extraer de ello un efecto o una consecuencia.

Factores intrínsecos: Es aquello que es esencial a algo. Lo opuesto a lo *intrínseco* es lo *extrínseco*, es decir, aquellos elementos que no son esenciales y genuinos de algo.

Necesidad fisiológica: Son aquellas que tu cuerpo necesita que se lleven a cabo, y que al realizarlas le beneficias a tu cuerpo por ello.

Congruencia: Relación coherente entre varias ideas, acciones o cosas.

Sociométrico: Es un método cuantitativo para medir las relaciones sociales.

Autorrealización: Consiste en desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que somos. Es llegar a ser uno mismo en plenitud

Expectativa: Es lo que ves más allá de lo que puedes ver, puede o no ser realista.

Equidad: El concepto se utiliza para mencionar nociones de justicia e igualdad social con valoración de la individualidad. La equidad representa un equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva.

Metodología: Disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

Estudio transversal: Es un tipo de estudio observacional y descriptivo, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal.

Validación: Es el proceso para confirmar que el procedimiento analítico utilizado para una prueba en concreto es adecuado para su uso previsto.

Implícito: Que está incluido en una cosa, sin que esta lo diga o lo especifique.

Coeficiente: Número o parámetro que se escribe a la izquierda de una variable o incógnita y que indica el número de veces que este debe multiplicarse.

Asimetría: En estadística, el concepto de asimetría de una distribución indica la deformación horizontal de las distribuciones de frecuencia.

Subjetivo: Adjetivo que identifica algo como propio de la manera de pensar o sentir de una persona. De este modo, algo subjetivo no hace referencia directamente al objeto en sí, ya que está basado en la percepción de los sentidos y la valoración e interpretación que una persona le puede dar.

Bibliografía

- Almudena. (2009). *Codesarrollo en los Andes*. Quito: Flacso.
- Alvarez, I. (2012). *El desafío de la felicidad*. Madrid: LID.
- Anaya Nieto, D. L. (2013). *Satisfacción Laboral del profesorado*. Madrid: Gobierno de España.
- Aras, M. J. (2010). *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*. Madrid: Uned.
- Ayoub, J. (2011). *Estilos de Liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. Madrid: LULU.
- Barre, D. (2014). *Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de auxiliares de puntos de ventas y servicios generales de las Pharmacy`s*. Guayaquil.
- Berbel, F. G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona : UOC.
- Bueno, L. (2001). *La productividadd del capital humano en la empresa informativa* . Madrid.
- Camino, J. R. (2014). *Como escribir y publicar una tesis doctoral*. Madrid: ESIC.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Diaz De Santos.
- Chavez, M. (2013). *La influencia del liderazgo en el clima organizacional. Análisis de la Pyme ecuatoriana*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador.
- Chiang, M. (2012). *Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Coffman, M. B. (2009). *Primero rompan todas las reglas*. Barcelona: Norma.
- Colino, M. (2014). *Conducta de liderazgo y satisfacción laboral*. Leon: Universidad de León - México.
- Dalton, M. (2006). *Relaciones Humanas*. México D.F.: Thomson.
- Erika Dolores Ruíz, J. F. (2015). *Las habilidades directivas y estilo de liderazgo en el ambiente laboral* . GRIN.
- Estrada, M. R. (2015). *Desarrollo de habilidades directivas*. México D.F.: El Manual Moderno.
- Ezquerria, J. A. (2014). *Liderazgo y Educación* . Santander: PUbliCan.
- Fernandez, E. (2014). *Iniciación a los recursos humanos*. Oviedo: Septem.
- Fernández, J. (2006). *Fundamentos de la organización empresa*. Madrid: NARCEA.

- Fuentes, S. (2012). *Satisfacciòn laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad de Quetzaltenango.
- Galaz Fontes, J. F. (2012). *Satisfacciòn laboral de los acadèmicos en una universidad estatal pùblica*. Mèxico D.F.: ANUIES.
- Gòmez , M. (2012). *Introducciòn a la metodologia de la investigaciòn científica*. Còrdova: Brujas.
- Grande, I. E. (2012). *Marketing de los Servicios*. Madrid: ESIC.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacciòn Laboral*. Guatemala.
- Hernàndez, V. (13 de Mayo de 2016). *CANACINTRA*. Obtenido de <http://canacintrachihuahua.org.mx>
- Herrera, E. (2012). *El subempleo profesional en Ecuador y sus factores determinantes*. Quito: Flacso.
- Herrscher, E. (2013). *Administraciòn: Aprender y Actuar*. Buenos Aires: Granica.
- Jimenez, A. (2014). *Comunicaciòn en las relaciones laborales*. Malaga: IC. editorial.
- Lòpez Herrera, J. (2013). *Productividad*. Bloomington: Palibrio.
- López, A. R. (2011). *Mujeres y liderazgo*. Valencia: PUV.
- López, A. R. (2014). *Mujeres y liderazgo*. Valencia: PUB.
- Lòpez, J. H. (2013). *Productividad*. Bloomington: Palibrio.
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigaciòn de mercados*. Mèxico: Pearson .
- Marìn, A. L. (2010). *Sociologia de la empresa*. Madrid : Iberico Europea de Ediciones .
- Maslow, A. (2016). *El hombre autorrealizado*. Barcelona: Kairos.
- Maza, r. D. (2015). *Manual del individual investor* . Madrid: ESIC.
- Molero, C. C. (2016). *Psicologia de los grupos*. Madrid: UNED.
- Narvàez, V. P. (2010). *Metodologia de la investigaciòn científica y bioestàtica*. Santiago: Ril.
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes*. Madrid : Dykinson Ebook.
- Noguera, J. E. (2009). *Gestion y promociòn del desarrollo local*. Valencia: PUV.
- Nùñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacciòn laboral*. Madrid: Comillas.

- Ozamiz, A. (2012). *El significado del trabajo en la sociedad informatizada*. Bilbao: Universidad De Deusto.
- Pascual, J. A. (2011). *Tècniques e instruments para la recogida de informaciòn*. Madrid: UNED.
- Pèrez Torres, V. C. (2012). *Calidad total en la atenciòn al cliente*. Madrid: IdeasPropias.
- Perez, J. L. (2010). *estilos de liderazgo y su eficacia en la administraciòn pùblica*. México: LULU.
- Plúa, C. R. (2017). *Pràctica de innovaciòn y gestiòn de la calidad en las organizaciones*. Alicante: Ciencias.
- Puchol, L. (2007). *Direcciòn y Gestiòn de Recursos Humanos*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ramirez, K. B. (2017). *Influencia de la administraciòn familiar en la satisfacciòn laboral de los empleados de las Pymes*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil - Ecuador.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.: Pearson.
- Rodriguez, J. A. (2010). *Metodologia de la Investigaciòn*. Medellin: Educc.
- Ruiz, C. (2010). *Instrumentos y tècnicas de investigaciòn*. Portuguesa: Danaga.
- Ruíz, E. D. (2015). *Las habilidades directivas y estilos de liderazgo en el ambiente laboral*. GRIN.
- Schiffman, L. (2012). *Comportamiento del consumidor*. Mèxico D.F. : Pearson.
- Segarra, O. (2010). *Liderazgo Peregrino*. Barcelona: Libros de Cabezera.
- Soto, E., Valenzuela , P., & Vergara , H. (2012). *Evaluaciòn del impacto de la capacitaciòn en la productividad*. Santiago: Fundes.
- Sotomayor, T. A. (2014). *Planificaciòn, gestiòn y evaluaciòn* . Madrid: Dikynson.
- Vadillo, M. T. (2010). *Liderazgo y motivaciòn de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Velaz, J. (2012). *Motivos y motivaciòn en la empresa*. Madrid: Diaz Santos.
- Viduarre, R. (2009). *Diagnòstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de El Salvador*. Antiguo Cuscatan.

A

N

E

X

O

S

Anexo 1

Formato de evaluación individual a los empleados de los centros de atención al cliente de la empresa de telecomunicaciones.

Evaluación individual - Satisfacción vs Productividad		
Señale una de las satisfacciones en su trabajo con la que se identifique e Indique el resultado porcentual del cumplimiento de sus metas laborales del último mes.		
Satisfacción Laboral (Variable X).	Productividad (Variable Y)	%
<ul style="list-style-type: none">_ Seguridad_ Estabilidad_ Incentivos_ Ingresos_ Ascensos_ Logro de objetivos_ Beneficios	<ul style="list-style-type: none">Telefonía móvil Planes económicosPlanes Gama MediaPlanes Gama alta	

Anexo 2

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL AREA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GUAYAQUIL

Instructivo: Agradecemos a usted se digne contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia

Número	PREGUNTAS Los trabajadores – Auxiliares deberán escoger la opción que mejor les parezca conveniente según su grado de acuerdo	OPCIONES				
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	¿Está de acuerdo usted que los directivos de la empresa de la cual usted forma parte debe atender las necesidades de su área de trabajo para la solución de problemas que se presenten?					
2	¿Necesita usted ser motivado o incentivado previamente para el inicio de sus actividades laborales?					
3	¿Considera usted que sería beneficioso para la empresa en la que usted labora, considerar la opción de un ascenso de cargo laboral de acuerdo a la experiencia o trayectoria que hayan adquirido sus empleados. Esto mejorará su productividad?					
4	¿Considera usted que la productividad de su trabajo depende mucho del estado de ánimo en que usted se encuentre o de una específica tarea a realizar dentro de sus horas laborales?					
5	¿Estaría dispuesto usted a participar en la toma de decisiones en una determinada situación en la que se encuentre todo el grupo de trabajo para el logro de metas?					
6	¿Considera que el jefe de su departamento laboral debe presentar una actitud motivadora para que influya en el normal proceso de las actividades a realizarse cuando existen problemas?					
7	¿Está de acuerdo usted, que las necesidades personales de cada uno de los colaboradores y compañeros influyen en la productividad de la empresa?					
8	¿Está usted de acuerdo que una buena administración de los recursos humanos, es generadora de logros de objetivos y satisfacción del empleado en el entorno laboral del que forme parte?					
9	¿Cree usted que la satisfacción laboral de los empleados de una organización está estrictamente vinculada a los beneficios sobre seguridad e ingresos mientras esto se mantenga?					
10	¿Está usted de acuerdo que a mayor beneficios recibidos por los empleados habrá mayor productividad en las empresas?					
11	¿Considera usted, que el volumen de ventas de planes de telefonía celular más económicos satisface las expectativas de ingresos de la empresa?					

Adaptado de (Schiffman y Kamuk, 2005, p.39).

Anexo 3

ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE LA AGENCIA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE GUAYAQUIL.

Instructivo: Agradecemos a usted se digne contestar el cuestionario según su criterio

Número	PREGUNTAS El Ejecutivos debe contestar abiertamente los cuestionarios según su punto de vista
1	¿Porque considera que la satisfacción laboral llevada en su organización responde a los intereses empresariales y a la productividad que generan sus colaboradores?
2	¿Cómo cree usted que la satisfacción laboral incide en el rendimiento y responsabilidad del empleado en las tareas encomendadas?
3	¿Ha habido empleados insatisfechos en la empresa? ¿Cuál era su actitud en el ejercicio de sus funciones?
4	¿Qué factores considera usted generaran satisfacción laboral en los trabajadores? ¿Seguridad y estabilidad? ¿Beneficios y prestaciones? ¿Buen trato y ascensos? ¿Logros de sus metas laborales alcanzadas?
5	¿La productividad de los empleados del servicio de atención al cliente bajo que parámetros es medida? ¿La relacionan con los incentivos otorgados previamente?
6	¿La productividad de los empleados es planificada antes del inicio de sus actividades? ¿Se establecen metas o presupuesto?
7	¿La productividad medida en cada una de las sucursales muestra cifras similares o totalmente diferentes?
8	¿Usted siente satisfacción laboral en la empresa? Si la respuesta es afirmativa establezca la causa ¿por el nivel de jerarquía que tiene en la empresa? o por ¿los beneficios e ingresos que percibe de la empresa?
9	¿Considera usted que existe una dependencia directamente proporcional entre satisfacción laboral y la productividad de los empleados de las sucursales que usted supervisa?
10	¿Cree usted que sería beneficioso para toda empresa considerar la satisfacción laboral dentro de su planificación estratégica? ¿? ¿Cuál es su criterio?

Adaptado de (Schiffman y Kamuk, 2005, p.39)



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Gema María Alcívar España**, con C.C: # 1312903303 autora del trabajo de titulación: **Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de Empresas de Telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12 de Marzo del 2018**

Gema María Alcívar España
CI # 1312903303



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Digna Isabel Guapi Musbay**, con C.C: # 0930184353 autora del trabajo de titulación: **Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de Empresas de Telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniera Comercial** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12 de Marzo del 2018**

Digna Isabel Guapi Musbay
CI # 0930184353



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil.	
AUTOR(ES)	Gema María Alcívar España y Digna Isabel Guapi Musbay	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Paola Alexandra Traverso Holguín.	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	
CARRERA:	Administración de Empresas	
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero Comercial	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 de marzo del 2018	No. DE PÁGINAS: 112
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción Laboral y productividad en las organizaciones de telecomunicaciones.	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción Laboral, Productividad, Telecomunicación, Servicio, Eficiencia	
RESUMEN/ABSTRACT (259 PALABRAS)		
<p>La presente investigación se ha desarrollado los aspectos más relevantes relacionados al tema de estudio que es la incidencia de la satisfacción en la productividad en las organizaciones de telecomunicaciones. Para ello se consideró los aspectos Macro y Micro de las variables identificadas como independientes y dependientes. Se realizó la formulación del problema, sus antecedentes y su contextualización en el entorno de las telecomunicaciones referente al servicio que presta el personal de atención al cliente y su rendimiento empresarial en la ciudad de Guayaquil. Se determinó el objetivo general y específico del estudio, su justificación, el planteamiento de las hipótesis, las limitaciones y delimitaciones de la investigación que se relacionan con el entorno y lugar donde se hará tal estudio. En el marco teórico se desarrollaron las conceptualizaciones y las principales teorías sobre la satisfacción laboral tales como la teoría Bifactorial de Herzberg, Jerarquía de las necesidades de Maslow, las teorías de Víctor Vroom, teoría de la equidad de Adams, y el Modelo de expectativas de Porter-Lawler. De la misma forma se estudió la Productividad, los tipos de productividad, los factores generadores de la productividad y el desarrollo de la productividad en las empresas. El marco referencial de estudios científicos ya desarrollados sobre el tema y su marco legal. En la metodología se usó la inductiva-deductiva, las técnicas e instrumentos utilizados son la encuesta y entrevista. Los datos obtenidos fueron tabulados y procesados, cuyos resultados fueron analizados a través de tablas y programas estadísticos que determinaron la hipótesis planteada. Al final se elaboró las respectivas conclusiones y recomendaciones pertinentes.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	+593-0959931284 +593- 0999301876	E-mail: gema_alcivar_esapana@hotmail.com dignaisabelgm@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Paola Alexandra Traverso Holguín Teléfono: +593-9-999406190 E-mail: paola.traverso@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		