



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la
Empresa Totalcare Pharma S.A.

AUTORES

Arreaga Bernal Maricela Del Rocío

Delgado Burgos Cynthia Johanna

**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TUTORA:

Ing. Rodríguez Bustos Andrea Johanna, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Contadora Pública Autorizada, Maricela del Rocío Arreaga Bernal y por la Contadora Pública Autorizada, Cynthia Johanna Delgado Burgos, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Rodríguez Bustos Andrea Johanna, Mgs.

REVISOR

Ing. Freddy Camacho Villagomez Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 14 del mes de diciembre del año 2023



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, Arreaga Bernal Maricela del Rocío y Delgado Burgos Cynthia

Johanna.

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación **Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 14 del mes de diciembre del año 2023

LOS AUTORES

MARICELA DEL ROCIO ARREAGA BERNAL

CYNTHIA JOHANNA DELGADO BURGOS



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Arreaga Bernal Maricela del Rocío y Delgado Burgos Cynthia

Johanna .

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano** titulado: **Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 del mes de diciembre del año 2023

AUTORES

Arreaga Bernal Maricela del Rocío

Delgado Burgos Cynthia Johanna



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

INFORME DE URKUND



Document Information

Analyzed document	PROYECTO INVESTIGACION MAESTRIA (ARREAGÁ MARICELA & DELGADO CYNTHIA) (1)- 17 de Julio de 2023 (1).docx (D173012584)
Submitted	8/22/2023 12:05:00 AM
Submitted by	
Submitter email	cynthia.delgado@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	andrea.rodriguez06.ucsg@analysis.orkund.com

**ANDREA
JOHANN
A
RODRIGU
EZ
BUSTOS** Firmado digitalmente por ANDREA JOHANNA RODRIGUEZ BUSTOS Fecha: 2023.08.21 17:10:28 -05'00'

TEMA: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.

MAESTRANTES: Arreaga Bernal Maricela del Rocío y Delgado Burgos Cynthia Johanna.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, III COHORTE

ELABORADO POR:

Ing. Rodríguez Bustos Andrea Johanna, Mgs.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la fortaleza necesaria para poder culminar lo que con esmero he esperado por mucho tiempo. A mi esposo Iván Salmon Hurtado por apoyarme, y ser un pilar fundamental en mi vida, creer en mí, en mi capacidad de trabajo y esfuerzo, brindándome su comprensión, cariño y amor y finalmente agradezco a la Universidad de Católica Santiago de Guayaquil por haberme permitido ser parte de ella para estudiar la maestría y mejorar mi perfil profesional.

Maricela del Rocío Arreaga Bernal

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios que sin su mano divina no habría podido cumplir este reto, a mi familia por su apoyo y aliento incondicional ha sido pieza fundamental para este logro. Además, a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y sus profesores por haber impartido sus conocimientos, experiencias y ahora puedo plasmar los mismos en este proyecto de tesis. Un agradecimiento muy especial para mi compañera y amiga Maricela Arreaga, ya que siempre estuvo presta a ayudarme en todo momento cuando lo requerí.

Cynthia Johanna Delgado Burgos

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis hijos Rodrigo & Rafael por todo el tiempo que resté de estar con ellos por estudiar, a mi mamá Beatriz Bernal por sus palabras de motivación. También a mis hermanos Javier y Jorge quienes me ayudaron con su tiempo para llevar a mis hijos a sus clases extracurriculares para que yo pudiera quedarme en clases y finalmente a mi amiga Cynthia Delgado que a lo largo de nuestra maestría ha sido un apoyo para poder culminar con éxito nuestra tesis.

Maricela del Rocío Arreaga Bernal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a familia por ser el motor de mi vida, la fuente de motivación, superación e inspiración. De la misma manera, quiero dedicar esta tesis a mi compañera y amiga Maricela Arreaga por haberme brindado su ayuda y apoyo incondicional en esta etapa y logro profesional.

Cynthia Johanna Delgado Burgos

ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento de la Investigación	4
Objeto de estudio	4
Campo de acción.....	4
Planteamiento del problema.....	4
Formulación del problema	5
Justificación	5
Preguntas de investigación.....	7
Hipótesis	8
Objetivos de la investigación	8
Delimitación y Limitación	9
Capítulo I	11
Marco Teórico y Conceptual	11
1.1 Marco Teórico.....	11
1.1.1 Principales teorías de la satisfacción laboral	11
1.1.2 Factores de la satisfacción laboral	17
1.1.3 Factores que causan la falta de satisfacción laboral.....	18
1.1.4 La satisfacción como indicador de recursos humanos	19
1.1.5 Factores que determinan la productividad	19

1.1.6 Medición de la productividad	20
1.2 Marco Conceptual	20
1.2.1 Satisfacción Laboral.....	21
1.2.2 Productividad	22
1.2.3 Relación entre Satisfacción laboral y Productividad	22
1.2.4 Motivación	23
1.2.5 Liderazgo	24
1.2.6 Incentivos.....	25
Capítulo II.....	27
Marco Referencial.....	27
Capítulo III.....	32
Marco Metodológico.....	32
Metodología de la investigación	32
Diseño de Investigación.....	32
Población y muestra.....	33
Instrumento	35
Procesamiento de información.....	38
Técnica estadística a utilizar	46
Capítulo IV.....	49
Propuesta de intervención.....	49
Conclusiones	57

Recomendaciones	58
Referencias.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Adaptación de la Pirámide De Maslow a Una Organización</i>	14
Tabla 2	<i>Población</i>	34
Tabla 3	<i>Preguntas de encuesta</i>	36
Tabla 4	<i>Las necesidades del área del trabajo</i>	38
Tabla 5	<i>Necesidad de ser motivado</i>	39
Tabla 6	<i>Considerar la opción de un ascenso de cargo laboral</i>	40
Tabla 7	<i>La productividad y el estado de ánimo</i>	41
Tabla 8	<i>Trabajar en grupo para lograr metas</i>	42
Tabla 9	<i>Actitud motivadora del jefe de departamento</i>	43
Tabla 10	<i>Análisis de Regresión</i>	48
Tabla 11	<i>Presupuesto Mensual para cumpleaños</i>	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Teoría Bifactorial de Hezberg	12
Figura 2	<i>Teoría ERC o ERG de Alderfer</i>	16
Figura 3	Las necesidades del área del trabajo.....	38
Figura 4	Necesidad de ser motivado	39
Figura 5	<i>Considerar la opción de un ascenso de cargo laboral</i>	40
Figura 6	<i>La productividad y el estado de ánimo</i>	41
Figura 7	<i>Trabajar en grupo para lograr metas</i>	42
Figura 8	<i>Actitud motivadora del jefe de departamento</i>	43
Figura 9	<i>Vinculación de la satisfacción laboral con los beneficios</i>	45
Figura 10	<i>Formato diploma colaborador del mes</i>	52
Figura 11	<i>Formato mensaje día libre por cumpleaños</i>	53
Figura 12	<i>Formato reconocimiento por cumpleaños</i>	54
Figura 13	<i>Formato reconocimiento por cumplir años en la empresa</i>	55
Figura 14	<i>Formato reconocimiento por cumplir metas personales</i>	56

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, y se exploraron teorías relevantes como las de Herzberg, Maslow y Alderfer. Para ello, se administraron encuestas a los colaboradores de la empresa, recopilando datos sobre su nivel de satisfacción laboral y su percepción de la productividad. Se utilizaron escalas y preguntas específicas relacionadas con los factores motivacionales e higiénicos propuestos por Herzberg, así como los diferentes niveles de necesidades propuestos por Maslow y Alderfer. Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de TotalCare Pharma S.A. La mayoría de los encuestados reportaron altos niveles de satisfacción laboral y también mostraron una percepción positiva de su propia productividad en el trabajo.

Palabras Claves: *Satisfacción laboral, productividad, incentivos*

ABSTRACT

Of this investigation was to analyze the relationship between job satisfaction and productivity, and relevant theories such as Herzberg, Maslow, and Alderfer were explored. To do this, surveys were administered to the company's employees, collecting data on their level of job satisfaction and their perception of productivity. Scales and specific questions related to the motivational and hygienic factors proposed by Herzberg were used, as well as the different levels of needs proposed by Maslow and Alderfer. The results obtained revealed that there is a significant relationship between job satisfaction and productivity of employees of TotalCare Pharma S.A. Most of the respondents reported high levels of job satisfaction and also showed a positive perception of their own productivity at work.

Keywords: *Job satisfaction, productivity, incentives*

Introducción

En la actualidad las empresas buscan la satisfacción laboral de sus colaboradores a fin de mejorar la eficiencia en su trabajo, la presente investigación se desarrolla en base a los elementos básicos de la satisfacción laboral, los cuales son el salario, clima laboral, relaciones interpersonales y los reconocimientos que otorga la empresa, los cuales son considerados elementos claves para el aumento de la productividad (Alva y Juárez, 2014).

La presente investigación busca analizar la incidencia de la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores para diseñar un plan de mejora direccionado a la satisfacción laboral de la empresa TotalCare Pharma S.A., por lo que se toma de base estudios realizados con anterioridad sobre las teorías relacionadas a la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad.

El desarrollo de la presente investigación será desarrollado en la matriz de la empresa TotalCare Pharma S.A, ubicada en el Km. 4.5 Vía Durán Tambo, la empresa tiene como actividad económica principal la venta al por mayor de equipos de laboratorio y productos farmacéuticos. La investigación se desarrollará de manera secuencial por capítulos, que van del uno al cuatro.

Previo al capítulo I, se detallan los antecedentes de la investigación, el objeto de estudio con su respectivo planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación pertinente al estudio, hipótesis y las delimitaciones y limitaciones de la investigación.

La investigación se delimita al personal de la empresa TotalCare Pharma S.A., y la incidencia de la satisfacción en su productividad durante el periodo 2022, y se basa en la

teoría bifactorial de Herzberg, teoría de Maslow, teoría ERC (**existencia, relación y crecimiento**) de Alderfer, teoría de Mc Gregor, teoría de las necesidades de Mc Clelland.

Parte de las limitaciones de la investigación, fueron la carencia de datos fiables ya que no se encuentra garantizado que la muestra respondió las preguntas de la encuesta de manera sincera, siendo de su exclusiva responsabilidad cada respuesta

El capítulo I, se sustentan las teorías de las dos variables, mismas que son la satisfacción laboral y la productividad, sustentadas en la investigación bibliográfica de las diversas teorías que existen de las variables, definiendo el significado de cada una, a fin de identificar si existe la incidencia en la que se relaciona.

Por otro lado, en el capítulo II, se encuentra el marco referencial, en donde también se estudian los análisis realizados en otros trabajos de investigación, tanto a nivel nacional, como internacional.

En el capítulo III, se describe la metodología del trabajo de investigación, fundamentadas en el tipo y diseño de investigación, así como en la técnica y métodos de análisis de los datos previa a la recopilación de datos que permitirán elaborar las tablas estadísticas. Estas tablas permitirán el análisis de datos mediante fórmulas estadísticas.

En el capítulo IV se procederá con el levantamiento de la información a través de gráficos con su respectivo análisis, los cuales permitirán formular conclusiones y recomendaciones pertinentes al presente estudio, recalcando la importancia de la implementación de las recomendaciones con el fin de obtener la satisfacción laboral de los colaboradores y a su vez garantizar la productividad.

Antecedentes

Uno de los principales objetivos de una empresa es obtener una alta eficiencia a nivel administrativo y de producción, ocasionando que estas se vuelvan más competitivas a fin de lograr la meta, por lo que una revisión y actualización periódica de sus procesos administrativos que se encuentran direccionados a las operaciones de la empresa y así alcanzar el posicionamiento que buscan (Bastardo, 2014).

En el año 1935, se realizaron las primeras investigaciones acerca de la satisfacción laboral, modificando la manera de percibir la relación de los trabajadores con sus actividades, convirtiendo esta variable en un tema primordial de estudio del ambiente organizacional debido a su impacto dentro de las organizaciones, por lo que se conceptualiza de múltiples maneras (García, 2010).

En las décadas de 1950 y 1960, se realizaron varios análisis que abarcaron estudios realizados que establecen la relación entre satisfacción y productividad, sin encontrarse una relación consistente, sin embargo, para la década de 1990, se obtienen varios datos de la evidencia existente, por lo que aparecen las primeras teorías que afirman que un trabajador contento es un trabajador productivo (Atalaya, 1999).

Debido a que se comparte en promedio de ocho horas diarias un espacio de trabajo con otras personas, es importante velar por el bienestar y la calidad del ambiente laboral, ya que es un tema que repercute directamente a la productividad de los colaboradores, la falta de importancia ante este tema puede afectar directamente en las emociones, motivación y el compromiso que tienen hacia la empresa (Aguas, 2021).

Planteamiento de la Investigación

Objeto de estudio

Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.

Campo de acción

Campo: Administración de Recursos Humanos.

Área: TotalCare Pharma S.A.- Matriz.

Planteamiento del problema

Actualmente muchas compañías desconocen la importancia de la comodidad en cuanto al buen ambiente laboral. Para las empresas actuales su solidez se deberá en gran medida al clima organizacional, por lo que es necesario el continuo mejoramiento. Tanto el clima en las organizaciones como el medio ambiente, humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano influyen en la satisfacción y por tanto en la productividad.

En la presente investigación se busca conocer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en las empresas que se encargan de ofrecer un producto, en este caso medicamentos e insumos médicos, considerando que las variables son medibles y existe posibilidad de mejorar, en la actualidad las empresas buscan la optimización de procesos productivos que permitan lograr la eficacia y eficiencia de los colaboradores.

La investigación se desarrolla en la empresa TotalCare Pharma S.A., la cual cuenta con 60 colaboradores, distribuidos en la matriz Durán, Quito y Portoviejo, sin embargo, se toma de referencia solo al personal de la matriz, ya que en ella se encuentra personal

administrativo y operativo, permitiendo determinar la incidencia de la satisfacción laboral de la productividad de la empresa, indistintamente del área en donde labore.

Por lo tanto, la satisfacción laboral repercute a la buena ejecución de las actividades laborales y al desempeño laboral de los colaboradores, sin embargo, es consecuencia de los componentes internos y externos, siendo importante cuidar la satisfacción laboral a través dichos factores, debido a que se verá reflejado en los resultados positivos en cuanto a la productividad.

Carvajal (2022), mencionó que los factores externos que influyen en la satisfacción laboral son la cultura empresarial y el salario, presentando un nivel medio alto, mientras que las condiciones de trabajo, motivación, reconocimiento, clima laboral y promoción se encuentran en un rango medio y todos requieren mejoras en la organización, por lo tanto, es importante realizar mejoras en los factores mencionados para lograr que el colaborador se encuentre satisfecho, y que este se encuentre predispuesto a optimizar su esfuerzo para elevar la producción laboral.

Es decir, que al brindar un apropiado lugar al personal y a sus necesidades, se garantizará la satisfacción laboral, y a su vez a la productividad dentro de la organización, obteniendo colaboradores satisfechos, productivos y reconocidos, permitiendo que se cumplan los objetivos planeados en la empresa.

Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de la satisfacción laboral y su relación con la productividad de empresa TotalCare Pharma S.A.?

Justificación

El desarrollo de la presente investigación permitirá medir la relación de las variables inmersas en el problema objeto de estudio, convirtiéndole en pertinente ya que las

aspiraciones empresariales en la actualidad aspiran al crecimiento de la satisfacción de los empleados y a la productividad.

Esta investigación es conveniente para todo tipo de empresa, ya que se determina la relación entre la satisfacción laboral y la productividad. En lo que respecta a la relevancia social, es relevante tanto para empresas públicas o privadas ya que es un tema primordial para cualquier tipo de institución, por lo que se conoce la importancia de mantener a los colaboradores satisfechos para obtener una mayor productividad.

El impacto del desarrollo de la investigación se verá reflejado en los beneficiarios, los mismos que son el empleador y los colaboradores, ya que se obtendrá información de otras investigaciones que comprueben la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, generando un compromiso y responsabilidad por parte de las empresas para implementar beneficios o actividades que aumenten la satisfacción de cada colaborador y así el aumento de su productividad.

Los colaboradores son considerados el activo más importante de la empresa, es fundamental que la empresa le dé la importancia necesaria a la generación de satisfacción en los puestos de trabajo y así evitar la insatisfacción laboral, ya que se conoce que esta variable si ocasiona que los niveles de productividad disminuyan (Pujol-Cols, 2018).

La infraexigencia, el desinterés y el aburrimiento son elementos del mundo laboral y sus efectos representan un factor de coste de gran importancia, además cada uno de estos elementos tiene su propio efecto. En el aburrimiento se encuentra el estado de desorientación, en donde uno no sabe que debe realizar, la infraexigencia describe la sensación de no poder rendir más de lo que se exige, y el desinterés es la falta de identificación con el puesto de trabajo (Rotlin, 2011).

Lomás (2017), en su investigación acerca de la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires durante el año 2017, evidenció que existe relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad, mencionando que los colaboradores encuestados que manifestaron bajos niveles de satisfacción son aquellos a los no se les ofrece la libertad al momento de realizar sus actividades, además de que el sueldo no se ajustaba a sus responsabilidades.

La satisfacción contribuye a que los colaboradores se sientan complacidos en sus puestos de trabajo, esto indica que si las empresas desean mayor productividad deben darle la importancia adecuada a la satisfacción de cada uno de sus colaboradores, es decir, deben estar dispuestos al cambio (Salazar, 2019).

La investigación será una guía para estudios futuros relacionados con el tema, ya que se pueden identificar las fortalezas y debilidades de una empresa respecto al proceso de satisfacción laboral de sus colaboradores, además que se busca conocer el nivel de productividad del personal que labora en la empresa TotalCare Pharma S.A., a su vez, permitirá realizar las mejoras correspondientes dentro de la empresa y así alcanzar de una manera más rápida los objetivos planteados.

Preguntas de investigación

¿Cuál es el marco teórico y conceptual relevante entre la satisfacción laboral y la productividad?

¿Qué hallazgos principales existen de estudios que analicen la satisfacción laboral y su relación con la productividad?

¿Qué diseño metodológico se requiere para identificar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.?

¿Qué factores se deben considerar para diseñar un plan de mejoras de la satisfacción laboral en la empresa TotalCare Pharma S.A.?

¿Qué resultados se evidenciaron acerca de la relación entre la satisfacción y la productividad?

Hipótesis

Hipótesis Nula

Ho: La satisfacción laboral no tiene relación en la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.

Hipótesis Alternativa

Hi: La satisfacción laboral tiene relación en la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar la relación de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.

Objetivos Específicos

Determinar las teorías y conceptos relevantes sobre la satisfacción laboral y productividad.

Analizar los principales hallazgos de estudios sobre la relación entre la satisfacción laboral y la productividad.

Establecer el diseño metodológico para identificar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.

Diseñar un plan de mejoras de la satisfacción laboral para la empresa TotalCare Pharma S.A.

Evidenciar los resultados obtenidos en la presente investigación a fin de realizar un plan de acción que permita aumentar la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.

Delimitación y Limitación

Delimitación

La investigación se delimita al personal de la empresa TotalCare Pharma S.A., y la incidencia de la satisfacción en su productividad durante el periodo 2022.

Delimitación: Satisfacción laboral- Productividad

Delimitación espacial: Ecuador, Durán

Delimitación Temporal: Año 2022

Delimitación conceptual: Existen diversas teorías acerca de la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de una organización, por lo que serán causa de estudio diferentes teorías acerca de las necesidades de las personas y como satisfacerlas y se aplicará como objeto de estudio al personal de la matriz de la empresa TotalCare Pharma S.A.

Delimitación Teórica: Teoría bifactorial de Herzberg, teoría de Maslow, teoría ERC de Alderfer, teoría de Mc Gregor, teoría de las necesidades de Mc Clelland.

Limitación

La limitación de la presente investigación fue la falta de datos fiables ya que no se encuentra garantizado que la muestra respondió las preguntas de la encuesta de manera sincera, siendo de su exclusiva responsabilidad cada respuesta, además, la información que se obtuvo fue de carácter personal y no se vieron afectados los intereses de la empresa en relación a la transmisión de información sobre las estrategias.

Dentro del desarrollo de la investigación se consideró omitir los correos electrónicos en la encuesta vía *Google Forms*, ya que estas incluyen los apellidos de los colaboradores, esto también se considera una limitante ya que no se garantiza que cada colaborador de la matriz realizó la encuesta.

Capítulo I

Marco Teórico y Conceptual

En esta sección se aborda tanto el marco teórico y conceptual que aportan a la presente investigación, abordando conceptos claves que permitirán analizar y presentar las teorías existentes acerca del problema.

1.1 Marco Teórico

Según Zamorano (2013), el marco teórico es el resultado de la idea y el planteamiento del problema, debido a que toda vez que se tiene claro lo que se desea investigar, permite desarrollar la misma, su función general es abordar la información científica ya existente para evitar cometer errores en el estudio a desarrollar.

1.1.1 Principales teorías de la satisfacción laboral

Es importante resaltar las teorías de la satisfacción laboral, ya que es un factor que mantiene protagonismo dentro del entorno empresarial, las teorías acerca de la satisfacción laboral se vinculan como una resultante afectiva que se genera en el colaborador y determina la interacción entre este y su puesto de trabajo, en el presente trabajo se tomaron en consideración la teoría bifactorial de Herzberg, la teoría de las jerarquías de las necesidades de Maslow, la teoría ERC de Alderfer, la teoría x e y de Mc Gregor y la teoría de Mc Clelland.

1.1.1.1 Teoría Bifactorial de Herzberg

La teoría de Herzberg, se desarrolló en 1959 junto a Mausner y Snyderman y es acerca de la motivación laboral, enfocándose en dos factores, los cuales son motivación e higiene. Dentro de los factores de motivación se encuentra el reconocimiento, grado de responsabilidad, promoción y la independencia emocional, es decir generan directamente satisfacción a los colaboradores, mientras que los de higiene son aquellos que incluyen las

condiciones del entorno laboral y pueden causar insatisfacción, tales como el salario, políticas, relación con compañeros y la supervisión (García, 2010).

Como se puede observar en la Figura 1, los factores motivadores producen satisfacción cuando van bien, pero cuando van mal no producen insatisfacción, sin embargo, los factores higiénicos cuando van bien no quiere decir que produzcan satisfacción, pero cuando van mal si causan insatisfacción a los colaboradores.

Figura 1.-

Teoría Bifactorial de Herzberg

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> Realización exitosa del trabajo. Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de responsabilidad. Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	INSATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> Status elevado. Incremento del salario. Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Malas relaciones interpersonales. Bajo salario. Malas condiciones de trabajo, etc.

La Figura 1 muestra los factores motivadores e higiénicos, dentro de los factores motivadores se encuentran acciones que cuando van bien producen satisfacción y cuando van mal no producen insatisfacción, mientras que en los factores higiénicos hay acciones que cuando van bien no producen satisfacción, pero cuando van mal producen insatisfacción.

Manso (2002), mencionó que la secuela más importante de la teoría de motivación-higiene fue permitirle a Herzberg presentar al mundo empresarial dos revolucionarias ideas, siendo la primera que la satisfacción e insatisfacción laboral son dimensiones independientes, por lo tanto, son distintas, las estrategias que se han empleado son las relaciones humanas, aumento de incentivos y condiciones adecuadas de trabajo, sin embargo, actualmente se consideran estrategias incorrectas ya que no generan una mayor motivación. Mientras que la

segunda idea sostiene que solo aumentar los salarios no sirve como motivación si la empresa no se preocupa por las condiciones en la que son realizadas las actividades diarias.

Herzberg con su teoría, no solo indica que lo opuesto a la satisfacción es no insatisfacción, si no que resalta la importancia de que los factores que generan satisfacción son independientes a los que provocan que los trabajadores se sientan insatisfechos en su entorno laboral.

La teoría del factor dual de Herzberg puede aplicarse en las empresas a través de diferentes acciones, Martínez (2019) menciona las siguientes:

- Aumentar gradualmente la responsabilidad de los colaboradores, otorgando tareas especiales que estén destinadas a mejorar las habilidades de los colaboradores para el buen desempeño de sus cargos.
- Ofrecer flexibilidad a los colaboradores de la empresa.
- Brindar soporte y eliminar los controles de supervisión excesivos.
- Dar feedback a los colaboradores acerca de su desempeño y los logros alcanzados.
- Crear un ambiente de trabajo agradable, estableciendo buena relación entre los colaboradores.
- Ofrecer un salario digno ajustado a cada cargo, asegurando a su vez la estabilidad.

1.1.1.2 Teoría de Maslow

Abraham Maslow fue un psicólogo que se preocupaba por la naturaleza humana, por lo que propuso la teoría de las necesidades, Rodolfo (2018) mencionó que es una teoría motivacional en el ámbito de la psicología, ya que comprende un modelo de cinco niveles de las necesidades humanas, representadas dentro de una pirámide como niveles jerárquicos. En

donde las necesidades más bajas deben satisfacerse antes, es decir que para poder satisfacer cada nivel e necesario satisfacer el nivel anterior.

El modelo de Maslow acerca de la jerarquía de las necesidades resulta atractivo para varios sectores ya que clasifica las necesidades básicas humanas dentro de un orden jerárquico y estas pueden adaptarse a la organización, tal como se muestra en la Figura 2, por lo que también se necesita satisfacer una necesidad para poder alcanzar la siguiente.

Tabla 1

Adaptación de la Pirámide De Maslow a Una Organización

JERARQUIA DE MASLOW	EJEMPLO EN ORGANIZACIÓN
Paso 5: Autorrealización	Oportunidades para la creatividad y crecimiento personal, promoción
Paso 4: Autoreconocimiento	Cargo importante, reconocimiento de logros.
Paso 3: Afiliación	Buen ambiente laboral, supervisión amigable
Paso 2: Seguridad	Seguridad laboral, condiciones de trabajo seguras, beneficios sociales.
Paso 1: Fisiología	Salario, ambiente de trabajo decente.

La Tabla 1 muestra la adaptación de la pirámide de Maslow a una organización, existiendo cinco niveles que se basan en cada tipo de necesidad, Según Jiménez (2020), son:

- Fisiológicas: son cuestiones básicas de supervivencia tales como comida, en el caso de las organizaciones se refiere al salario.
- Seguridad: Se encuentra orientada a la seguridad personal, es decir seguridad laboral y condiciones de trabajo seguro.
- Afiliación: Contar con un buen ambiente laboral y sentirse parte de un grupo.

- Reconocimiento: Con uno mismo y con los demás, sin el reconocimiento no se obtiene la autorrealización.
- Autorrealización: Es la cúspide de la pirámide, es decir se deben satisfacer primero las otras cuatro necesidades para poder alcanzar la autorrealización, se encuentra relacionado con el crecimiento personal.

Para Jiménez (2020) es importante saber distinguir entre las necesidades básicas y secundarias, ya que esto permitirá a las empresas conocer las necesidades de los trabajadores y así alcanzar una gestión personalizada y que se ajuste mejor a cada uno de manera que se consiga una mayor eficacia en la promoción de la motivación.

1.1.1.3 Teoría ERC de Alderfer

Alderfer no asume que una persona tenga que lograr primero las necesidades de nivel inferior para que las de nivel superior tengan sentido, enfatizando que si la frustración de los individuos por satisfacer necesidades superiores es constante, aparecerán en él la necesidad de satisfacer con más empeño las que parecen más fáciles de conseguir, es decir, las de nivel inferior (Jimenez, 2020).

Como se puede observar en la Figura 3, la teoría ERG fundamenta sus tres grupos de necesidades en la pirámide de Maslow, las cuales son existencia, relación y crecimiento. El primer grupo de existencia satisface los requisitos básicos de vivir, por lo que dentro de esta se encuentran las necesidades fisiológicas y de seguridad; en el grupo de relación se encuentran las necesidades sociales o de pertenencia ya que se requieren para satisfacer las relaciones interpersonales, mientras que las necesidades de estima y autorrealización se encuentran en el grupo de crecimiento, ya que representan el deseo de crecimiento interno y de reconocimiento.

Figura 2

Teoría ERC o ERG de Alderfer



La figura 3 muestra como la teoría ERC se basa en la pirámide de Maslow, pero lo divide en tres grupos, crecimiento, relación y existencia (Jimenez, 2020).

1.1.1.4 Teoría X e Y de McGregor

Actualmente las teorías X y la teoría Y se consideran un referente en las ciencias administrativas en la motivación y estudio de relaciones interpersonales, principalmente en la relación de jefe-colaborador. Madero (2018) mencionó que Douglas McGregor identificó dos actitudes en las personas, las cuales se relacionan el comportamiento humano y la motivación, determinándolo como teoría X y teoría Y. La teoría X se compone de propuestas y creencias que adoptan un enfoque de mando y control a la administración y se basa en un punto de vista negativo, mientras que la teoría Y se define como un conjunto de propuestas y creencias que adoptan un enfoque de liderazgo y empoderamiento.

La teoría x plantea una visión negativa de los gerentes a los colaboradores ya que considera que los primeros segundos son elementos pasivos, por lo que optan por el castigo o premio a fin de obligar a que las personas sean motivadas a la fuerza a realizar un buen trabajo, por otro lado, la teoría considera a los colaboradores como activos, con necesidades de autorrealización y crecimiento, por lo que son considerados al momento de asumir sus

propias decisiones. Con la aplicación de estas teorías los directivos de las empresas pueden gestionar de mejor manera el talento humano y así conseguir un buen ambiente de trabajo.

1.1.1.5 Teoría de las necesidades de McClelland

La teoría de las necesidades de McClelland, se basa en tres tipos de necesidad, las cuales son: necesidad de afiliación, necesidad de logro y necesidad de poder. Menciona que cada persona tiene diferentes necesidades por lo que deben ser motivados de diferentes maneras, recomendando a las organizaciones conocer las necesidades de su equipo de trabajo y así poder satisfacerlas correctamente, el cumplimiento de las necesidades repercutirá en el aumento de motivación y a su vez en resultados mejores (Balbuena, 2020).

1.1.2 Factores de la satisfacción laboral

Dentro de los factores que se toman en cuenta al momento de evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa, resaltan los años de carrera profesional y las expectativas laborales de una persona. Los años de carrera profesional se encuentran relacionados al nivel de edad de una persona generalmente, ya que, a la mayor edad, mayor conocimiento y mayor necesidad de satisfacción laboral, sin embargo también puede evaluarse el tiempo que tiene una persona en su trabajo y el análisis que ha realizado en cuanto a su crecimiento profesional en esa empresa (Cumba, 2015). Por otro lado, las expectativas laborales se ven influenciadas por terceros, ya que se recibe información de diferentes tipos de trabajo.

Erb (2022), a través de *Great Place to Work*, indicó que los líderes de las organizaciones pueden lograr el bienestar de sus colaboradores, otorgándoles respaldo mental y emocional, entre otras necesidades humanas, tales como seguridad de empleo, afecto y respeto. El respaldo mental y emocional se encuentra relacionado con sentimientos y experiencias, el sentido de propósito se refiere a sentirse realizado y encontrar un significado

a las actividades que realiza, así como tener un progreso; en cuanto al apoyo personal este puede demostrarse a través del apoyo de los directivos en la búsqueda de desarrollo de los colaboradores.

La motivación es un elemento fundamental en la satisfacción del trabajador, Jordán (2017) resaltó que la motivación conlleva a una estabilidad laboral, beneficiando a la empresa a través de la disminución de costos por finiquitos, publicación y tiempo en el proceso de reclutamiento y selección del personal, lo cual trae como beneficio mayor productividad, aumento de los ingresos y una buena imagen hacia el exterior por los buenos resultados.

1.1.3 Factores que causan la falta de satisfacción laboral

Aguas (2021), mencionó que existen diferentes tipos de situaciones que generan un ambiente laboral negativo, entre los cuales se encuentran el inadecuado manejo de conflictos de la empresa o la falta de solución a los mismos, la falta de organización en las actividades y la falta de comunicación profesional y personal.

Atalaya citado por Benalcázar (2020) mencionó que dentro de las principales causas de insatisfacción laboral se encuentran la falta de retos y/o metas en el puesto de trabajo, impidiendo al colaborador demostrar habilidades y conocimientos al momento de desempeñar sus funciones y obtener resultados óptimos. Esto quiere decir que al no obtener este estímulo se puede ver afectada la satisfacción del colaborador.

Para conseguir la satisfacción laboral es fundamental tener equilibrio, es decir, a un empleado al que se le exige realizar trabajos por debajo de sus expectativas y posibilidades puede ocasionarle frustración, sin embargo, al exigirle demasiado puede que se provoque estrés. Estas situaciones siempre deben evitarse ya que aunque sean diferentes, en ambos casos conducen a la insatisfacción de los colaboradores (Benalcázar, 2020).

1.1.4 La satisfacción como indicador de recursos humanos

Mora y Mariscal (2019), indicaron que la satisfacción laboral es importante en la gestión de recursos humanos ya que ambos se enfocan en el factor humano, debido a que es la razón de ser de cualquier sistema en la gestión del talento humano, más aún en la actualidad, ya que se conceptualiza al hombre como el escalón base para el proceso. En ese sentido, el logro de la satisfacción del personal se vincula directamente con el logro de los objetivos de la empresa, siendo necesario que estas sepan de la necesidad de obtener una participación activa de todo el personal y que se sientan parte del equipo.

1.1.5 Factores que determinan la productividad

Alva y Juárez (2014) mencionaron que la productividad es una variable que permite indicar la cantidad de recursos que se utilizan en la elaboración de servicios y bienes. Por lo tanto, cada actividad debe comunicarse entre los directivos de la empresa y los colaboradores y así obtener un buen clima laboral, incrementar la productividad y alcanzar los objetivos. Es importante conocer los cuatro factores primarios que son determinantes en la productividad de las organizaciones, siendo estas el entorno, características de una organización, características del trabajo, aptitudes y actitudes.

Jordán (2017) indicó que las determinantes de la productividad en las organizaciones se basan en las ciencias conductuales. En el entorno las variables son incontrolables generalmente ya que estas condiciones ambientales pueden afectar a uno o más de los determinantes de la productividad en las organizaciones e individualmente. Por otro lado, las características organizacionales son las prácticas organizacionales, desempeño laboral y efectividad de una organización.

La naturaleza del trabajo es un factor controlable por la administración y se relaciona con la productividad en las organizaciones, dentro de este factor se incluyen la variedad de tareas, su significado, autonomía, identidad y retroalimentación como características relevantes. Además, el reto que el trabajo presente y la frecuencia de cambio en las asignaciones técnicas resultan ser características relevantes de trabajo (Jordán, 2017).

1.1.6 Medición de la productividad

Miranda y Toirac (2010), señalaron que la productividad puede medirse generalmente con los factores de producción asociados a la productividad parcial, tales como productividad del trabajo, productividad de uso de material, productividad del capital y productividad de compra de servicios.

Todas las empresas son susceptibles a medición, Morales y Masis (2014), indicaron que la medición es una técnica diseñada para determinar el grado de desempeño dentro de una organización, se basa en una serie de indicadores de productividad y financieros. Por lo tanto, la medición de la productividad a nivel empresarial es una condición para la evaluación del desempeño, innovación y la definición de las estrategias.

Para medir la productividad es recomendable realizar evaluaciones de desempeño, debido a que permiten evaluar el comportamiento de los colaboradores en el lugar de trabajo y tiene como objetivo revisar el desempeño de un tiempo determinado, aumentar la motivación y definir funciones y responsabilidades del personal, para esto el primer paso es definir el trabajo, luego la evaluación y por último es importante retroalimentar a los empleados acerca de su desempeño (Jordán, 2017).

1.2 Marco Conceptual

El marco conceptual es una investigación bibliográfica que habla de las variables que se estudiarán en la investigación, o de relación que existente entre ellas, las cuales se

describen en estudios semejantes o previos. Hace referencia a perspectivas o enfoques teóricos empleados en estudios relacionados, se analiza su bondad o propiedad. Su pertinencia para el estudio actual, proporciona información del tipo de sujetos, de la forma de recolección de los datos, de los análisis estadísticos utilizados, de las dificultades que se pueden encontrar y las maneras de resolverlas. (Reidl-Martinez, 2012)

1.2.1 Satisfacción Laboral

Davis y Newstrom (2003) , definieron a la satisfacción laboral se conoce como el conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que tienen los trabajadores diariamente al momento de realizar sus actividades, por lo que se trata de una actitud afectiva, sentimiento de agrado o desagrado en relación a su estancia laboral.

Mora y Mariscal (2019), mencionaron que la satisfacción laboral impulsa el comportamiento de las personas, generando un impacto directo en el desempeño laboral de cada uno, por lo tanto, es importante que las organizaciones utilicen acciones favorables para la empresa y para sus colaboradores, ya que la falta de satisfacción afecta el clima y desempeño individual y organizacional.

Para Alvarado (2021) ,la satisfacción laboral es un conjunto de actividades, tanto positivas como negativas que demuestran los colaboradores a través de comportamientos. Es decir que, se considera como definición una actitud generalizada que se relaciona al trabajo y es multidimensional.

Mora y Marical (2019), mencionaron que la satisfacción laboral es un factor determinante en el desempeño de los colaboradores, ya que cada uno percibe de una forma diferente el ambiente de trabajo y las acciones favorables que realiza la empresa para el bienestar de cada uno, a través de acciones que pueden determinar su forma de actuar,

además de transmitir a terceras personas fuera del ambiente laboral, lo que influye involuntariamente de forma positiva y negativa.

1.2.2 Productividad

La productividad se conoce como la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados para la misma, por lo que se considera un objetivo estratégico de las empresas, la falta de productividad puede ocasionar que los productos o servicios de la misma no alcancen los niveles necesarios de competitividad en el mundo globalizado (Medina, 2010).

La productividad de los empleados es un indicador del resultado del impacto global del incremento de capacitaciones, innovación y mejora de procesos que tiene una empresa hacia sus empleados, puede ser medida de diferentes maneras, sin embargo, el más sencillo son los ingresos que un empleado le puede generar a la empresa, ya que al momento de ser más productivos los productos y/o servicios de la empresa tienen mayor valor añadido (Torrecilla, 2005).

Jordán (2017), indicó que la productividad se asocia a la eficiencia y al tiempo, siendo que mientras menos tiempo se invierte en un resultado, mayor será el carácter de productividad que exige la empresa. Es decir que para lograr una buena productividad es importante tener una gestión empresarial buena, aplicando técnicas que permitan mejorar productividad, sostenibilidad y la competitividad.

1.2.3 Relación entre Satisfacción laboral y Productividad

Las organizaciones con empleados satisfechos generalmente tienden a tener mayor productividad que las organizaciones con empleados menos satisfechos, esto se encuentra basado en diversos estudios que se enfocan en los individuos y no en las organizaciones, ya que a nivel individual se pueden tomar todas las interacciones y complejidad de los procesos

del trabajo, por lo tanto, las empresas deben preocuparse por conocer las relaciones y vínculos que se establecen entre las personas y realizar la respectiva medición. (Alva y Juárez, 2014).

Benalcázar (2020) , indicó que los factores situacionales son importantes, sin embargo, existen otros de gran transcendencia, como las características personales, como la edad, género, grado de inteligencia, habilidades y antigüedad laboral. Estos factores son los que la empresa no puede modificar, pero sirven para pronosticar el grado relativo de satisfacción que se espera en diferentes grupos de colaboradores, es decir, que es posible mejorar la satisfacción y la productividad del empleado a través del rediseño del puesto y las condiciones de trabajo.

1.2.4 Motivación

La motivación es considerada como base de la conducta de cada persona, por lo que determina sus acciones. Para Naranjo (2009), la motivación es un aspecto relevante en diferentes áreas de la vida, entre ellas, la laboral, por lo que considera un conjunto de acciones por el cual las personas se comportan de diferentes maneras. Existen tres perspectivas de la motivación. La Perspectiva conductual: se refiere a que las recompensas externas y los castigos eran determinantes en la motivación de las personas. La perspectiva humanista es aquella en la que se encuentran las teorías antes mencionadas como la de Maslow, la teoría ERG, y la teoría de necesidades de Maslow, ya que enfatizan en la capacidad de las personas para lograr su crecimiento, por último, la perspectiva cognitiva enfatiza que las personas piensan sobre lo que puede ocurrir y así determinar lo que sucede en realidad,

1.2.5 Liderazgo

Para lograr que los colaboradores se mantengan motivados, es importante que los directivos no sean solo jefes y se conviertan en líderes, actualmente existen tres tipos de liderazgo que pueden ser aplicados

Liderazgo transformacional: El liderazgo es cuando los líderes buscan promocionar la independencia de los colaboradores, es decir, que sientan confianza en realizar las actividades que le fueron designadas, este tipo de liderazgo puede encontrarse en cualquier área de la empresa (Salcedo, 2018).

Por otro lado, Ganga y Navarrete (2014), mencionaron que este tipo de liderazgo se basa en la ideología de cumplimiento de objetivos, observación y análisis, recibiendo aporte de todos los integrantes, incluyendo el líder. Dentro del modelo de liderazgo transformacional se encuentra que el líder tiene inspiración motivacional, consideración al individuo, tolerancia psicológica y estimulación intelectual, por lo tanto, motiva a las personas a hacer más allá de lo esperado y así lograr cambios en los grupos y en la sociedad, siendo beneficioso para la colectividad.

Liderazgo Transaccional: En este estilo de liderazgo, se premia o castiga al colaborador en función al cumplimiento de sus actividades planificadas, es decir, el colaborador se mueve por motivación extrínseca, pudiendo desaparecer. Los líderes transaccionales reconocen y ayudan a conseguir lo que los colaboradores desean a cambio de su apoyo (Salcedo, 2018).

Según González (2020), las ventajas de este liderazgo son que existe reconocimiento justo conforme a responsabilidades, claridad en metas, se alcanzan estrategias a corto plazo, se basa en beneficio mutuo y permite identificar a los trabajadores que son más eficientes, mientras que dentro de sus desventajas se encuentran que impide procesos innovadores al

enfocarse en un objetivo específico, no se logra el sentido de pertenencia de un colaborador, la política de castigos por falta de cumplimiento puede ser contraproducente y que la relación entre el empleado y el líder es impersonal.

Liderazgo Laissez-faire: En este estilo de liderazgo los jefes delegan la mayoría de sus funciones a cada colaborador, responsabilizando tontamente de su funciones y toma de decisiones, es decir, está dispuesto a asumir el fracaso en caso de escoger mal a las personas que realizarán la tarea, por lo tanto, es importante que se escojan bien a los profesionales en cada puesto y dejar claro las ocasiones en la que debe intervenir, además de dar a conocer los procedimientos y el cumplimiento de cada uno (UNIR, 2023).

Dentro de las ventajas de este tipo de liderazgo se encuentra en que impulsa la motivación de los empleados siempre y cuando ellos cuenten con la madurez y el compromiso, agiliza procesos ya que no se invierte mucho tiempo en reuniones y mejora las competencias ligadas a la creatividad ya que son los mismos colaboradores quienes dan solución a los problemas, sin embargo puede ocasionar mala gestión del conflicto y potenciar el individualismo de los integrantes del equipo, así como contar con una información desordenada (Fuentes, 2020).

1.2.6 Incentivos

Se conoce como incentivos a la parte variable del sueldo asignado de un colaborador, el mismo puede ser utilizado generalmente para premiar el cumplimiento de las metas o el buen desempeño laboral a lo largo de un periodo, puede ser fijo o variable dependiendo de las políticas de la empresa (Caso, 2003).

Sin embargo, existen incentivos no monetarios, que permiten promover el balance de la vida profesional y personal de los colaboradores, convirtiéndose en una de las principales herramientas al momento de atraer y retener el talento. Vita (2020), mencionó los siguientes:

- Flexibilidad horaria: Trabajar de forma remota un día a la semana o tener un horario flexible que permita al trabajador optimizar el tiempo según su propio criterio es uno de los incentivos de motivación de equipos más efectivos actualmente.
- Crecimiento en formación profesional: Permitir a los trabajadores acceder al autoaprendizaje continuo mediante una potente plataforma digital.
- Cultura corporativa: A través de la incorporación de eventos temáticos para que el personal comparta acerca de su cultura o creencia.
- Membresías según intereses personales: Guardería, seguro médico, abono a un gimnasio, alimentación saludable gratuita o incluso masajes son incentivos que algunas empresas ya ofrecen para mejorar la motivación de sus equipos.
- Oportunidad de tomar decisiones: Darle al trabajador la oportunidad de tomar decisiones importantes, permitiendo que aporte ideas para mejorar su productividad o reducción de tiempo en un proceso.
- Incentivos de tiempo: Ofrecer un día libre tras la finalización de un proyecto que ha supuesto un gran esfuerzo al equipo supondrá un coste relativamente bajo para la organización si se compara con el revulsivo que supondrá para la moral de los equipos.
- Comunicación efectiva: Ofrecerle al colaborador la confianza para que la comunicación fluya, que tenga conocimiento que puede dar a conocer puntos que le agradan y los que no, que sienta que puede transmitir sus opiniones sin el miedo de ser sancionado en la empresa.

Capítulo II

Marco Referencial

A continuación, se presentan diferentes tipos de trabajos que proporcionan información para sustentar la presente investigación. Cada una de ellas se relaciona con la temática a manejar, la cual consiste en analizar la satisfacción laboral y su relación con la productividad. Las investigaciones fueron realizadas a nivel nacional e internacional y se aplicaron en diferentes contextos laborales. De manera que permiten sustentar teóricamente la propuesta de investigación que se quiere llevar a cabo. Todo ello con el propósito de lograr tener una visión más amplia de la variable manejada.

En la investigación realizada por Hannoun (2011), para la Universidad Nacional de Cuyo de Argentina, que tiene como propósito determinar la importancia de la satisfacción laboral y la repercusión que tienen en la persona, mostrando el valor de los recursos humanos para la empresa, en este caso se refiere a la empresa NEXTEL ARGENTINA S.A, sucursal Mendoza, dedicada a la prestación de servicios para la solución de telecomunicaciones. Dentro de esta investigación se mencionó que los trabajadores presentan dos tipos de satisfacción, una elevada y una por facetas menor que se refiere al salario percibido, logrando que la mayoría de empleados de la empresa se encuentran satisfechos en la actualidad, a excepción de los cajeros, los cuales manifestaron que su salario no se encuentra acorde a las actividades realizadas en sus puestos de trabajo, afectando de manera negativa a los colaboradores del área de caja.

Bastardo (2014), en su estudio realizado para la Universidad Nacional Experimental de Guayana en Venezuela, cuyo objeto fue conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo, estudiando los factores de satisfacción laboral, compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, condiciones del trabajo y beneficios, teniendo una

muestra de 113 personas, de las cuales el 80% del personal se encuentra satisfecho con la compatibilidad entre la personalidad, puesto de trabajo, reto de trabajo y el apoyo que recibe por parte de sus colegas, tanto hombres como mujeres manifestaron los mismos niveles de satisfacción, sin embargo al momento de agruparlos por antigüedad, el grupo que tiene de cero a cinco años manifestó insatisfacción laboral, estos datos fueron recopilados a través de una encuesta compuesta por 46 ítems, con una escala de cinco alternativas.

En el trabajo de investigación de la autora Pozo (2014) se realizó el análisis de los indicadores de gestión de la productividad en las industrias productoras de lácteos del Distrito Metropolitano de Quito, los indicadores que se proponen están destinados a analizar las áreas de producción, gestión directiva, gestión de higiene personal y gestión de talento humano, utilizando una muestra de 12 empresas y utilizando la herramienta de observación, entrevista y encuesta. Siendo su objetivo el análisis de estos indicadores, concluyendo que las empresas del sector lácteo de Quito presentan una óptima para las áreas, sin embargo, se menciona que la eficiencia técnica está destinada a la evaluación de la producción actual vs la capacidad de la planta.

Jordán (2017) en su trabajo de titulación denominado Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi Cía. Ltda., cuyo objetivo fue “Analizar la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la Empresa Laboratorios Laturi Cía. Ltda., con el fin de cumplir con los requerimientos solicitados por los clientes” (p.9). Por lo que realiza un análisis estadístico de un estudio de muestras, que parten a partir de la hipótesis, determinando que los factores que influyen en la satisfacción laboral son el salario, espacio en su lugar de trabajo, oportunidades de promoción y formación, igualdad en el trato y la participación en la toma de decisiones, mientras que los factores que inciden en la productividad son la superación de metas establecidas, capacidad de atención a los asuntos laborales y las relaciones interpersonales. Dentro de su propuesta se encontraba incluir un

plan de capacitaciones y medición continua del rendimiento, debido a que es una oportunidad para seguir de cerca a sus colaboradores y conocer su desempeño dentro de la compañía.

Martillo (2018), en su trabajo de titulación realizó un análisis de la satisfacción laboral y calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines, tiene como objetivo medir y analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CIAMAN S.A, y a su vez conocer la percepción de los usuarios acerca de la atención que reciben, por lo que realizaron encuestas independientes a los empleados, preparando los datos en el programa SPSS 20, los cuales tuvieron como resultado que existe una relación positiva de la satisfacción laboral con la satisfacción del cliente, por lo que plantean como recomendación la realización de eventos de integración, premiación al empleado del mes, involucrar al personal operativo en la toma de decisiones y reuniones con los clientes.

En el trabajo de titulación realizado por Alcívar y Guapi (2018), tuvo como objetivo determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de empresas de telecomunicaciones en Guayaquil, buscando un impacto que se vea reflejado en los beneficiarios, tanto en los empleados, como en los empleadores, evidenciando que existen diferentes tipos de satisfacción que se genera en la fuerza laboral de las empresas, en donde se encuentran la estabilidad, incentivos, seguridad, logro de objetivos, entre otros que se tabularon para su análisis de correlación con la productividad, es importante mencionar que la investigación se basó en una muestra de 53 personas y se utilizó como herramienta de recolección de datos la encuesta y la entrevista, además de la escala de Likert como instrumento de medición.

Madero (2019), a través del artículo para el Tecnológico de Monterrey en México, acerca de los Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores, mencionó que las empresas deben diseñar estrategias de

retención y atracción para que los colaboradores se mantengan activos, por lo que realizó una investigación cualitativa con una muestra a conveniencia de 423 personas, la herramienta que utilizó es un cuestionario con 25 ítems, mismo que fue aplicado de manera individual en las instalaciones de las empresas seleccionadas, en los resultados de dicha investigación se encontró que el 67.4% son hombres y el 32.6% mujeres. Madero indicó que es recomendable para las empresas promocionar no solamente los incentivos monetarios, sino también los no monetarios, ya que son aquellos que otorgan al colaborador independencia en toma de decisiones y el reconocimiento de los logros.

En el estudio realizado por Salazar (2019), mencionó que el clima organizacional y la satisfacción laboral son indicadores significativos dentro del funcionamiento psicológico del talento humano en las empresas, esta conclusión se basa en una revisión teórica -histórica acerca de la satisfacción laboral, en donde indicó que el concepto de satisfacción como una variable que se relaciona con las ganancias del trabajo y oportunidades de progreso, además de conceptos de productividad y la relación entre ambos.

Benalcázar (2020) en su trabajo de investigación para la Universidad Andina Simón Bolívar, denominado “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES” (p.3), tuvo como objetivo estudiar las variables por separado a fin de determinar si existe o no una correlación, por lo tanto, utilizó una muestra de 48 personas, debido a que solo esa cantidad cuenta con contrato fijo, dentro de la investigación manifestó que la empresa no contaba con un proceso de evaluación de desempeño, por lo tanto, dentro de sus recomendaciones se encuentra implementar el proceso de evaluación de desempeño, además de que recomendó a la empresa realizar una retroalimentación para que sus colaboradores se enteren de los resultados obtenidos.

Soledispa et al. (2022) realizó investigación acerca de la satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta, la cual se dedica a la importación de banano, mencionando que la satisfacción laboral impulsa a los individuos a crear un comportamiento que afecta directamente a cada persona, en su estudio utilizó una guía de trabajo con el fin de selección y registrar la información, respaldándose en material bibliográfico, por lo que fue una investigación documental y descriptiva con un enfoque cualitativo, obteniendo como resultado que la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los empleados, ya que prefieren estar en entornos seguros, concluyó mencionando que la satisfacción laboral expresa la conformidad que presenta una persona en relación al lugar donde trabaja y que su productividad es alta cuando estos se encuentran satisfechos.

Los estudios que se han mencionado han servido como sustento para el desarrollo de la presente investigación y así permitió determinar la relación existente entre las variables dependiente e independiente, las mismas que son la satisfacción laboral y la productividad.

Capítulo III

Marco Metodológico

Metodología de la investigación

Método: Deductivo

Enfoque: Cuantitativo

El presente estudio fue de método deductivo y con enfoque cuantitativo debido a que se realizó el levantamiento y análisis de los datos recopilados, teniendo un alcance descriptivo y correlacional con un corte de tiempo transversal.

Alcance de la investigación: Descriptivo, No correlacional

La investigación con alcance descriptivo es aquella en la que se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es decir, exponer su presencia en un grupo determinado. Por otro lado, este tipo de investigación surge de la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se propone relación entre dos o más variables (Ramos, 2020).

Ramos (2020) definió a la investigación correlacional a aquella que surge de la necesidad de plantear una hipótesis que proponga la relación de las variables, en el nivel cuantitativo surge la aplicación de los procesos estadísticos que buscan suponer los resultados de la investigación a fin de beneficiar a la población estudiada.

Diseño de Investigación

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables, basándose en la observación de los fenómenos para analizarlos posteriormente, este tipo de investigación se encuentra basado en conceptos y sucesos que ya han ocurrido (Dzul, 2023).

Esta investigación se considera no experimental ya que las variables no se manipularon, los datos se obtuvieron en el contexto natural y fueron analizados posteriormente.

Población y muestra

Se define como población al conjunto finito o infinito de elementos con características similares para los cuales serán generalizadas las conclusiones de la investigación. Es un conjunto de elementos que contienen características que se desean estudiar, existe la población diana, que es aquella que en la que el investigador no puede tener acceso ya que generalmente es muy grande, y la población accesible, que es cuando el número de elementos es menor y se delimita por criterios de inclusión y exclusión (Ventura-León, 2017).

Arias-Gómez (2016), mencionó que la población se debe identificar a partir de los objetivos de estudio, y estos pueden ser en términos geográficos, sociales, clínicos o económicos, y es importante especificar cuál será la población de estudio ya que al concluir la investigación será posible generalizar los resultados hacia el resto de la población. En la selección de la población debe considerarse la homogeneidad, la temporalidad y los límites espaciales, es decir que se debe especificar si la población pertenece a una empresa, comunidad, ciudad o país.

La muestra es el conjunto de acciones que se realizan con el fin de estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad, ya sea de una población o universo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. Los procedimientos de muestra se dividen en muestreo probabilístico y no probabilístico, diferenciándolo en la utilización de los métodos estadísticos (Arias-Gómez, 2016).

Otzen y Manterola (2017), mencionaron que existen técnicas de muestreo probabilístico que se clasifican en aleatorio simple, aleatorio estratificado, aleatorio

sistemático y por conglomerados. La técnica de aleatorio simple garantiza que todos los individuos de la población tienen la posibilidad de ser incluidos en la muestra, la técnica estratificada selecciona y extrae de los grupos una muestra, aleatorio sistemático es más preciso ya que recorre la población de manera uniforme, y la técnica por conglomerados es cuando se escoge de manera aleatoria a la muestra. Por otro lado, están las técnicas de muestreo no probabilístico, que son intencional, por conveniencia y accidental. La intencional permite seleccionar casos característicos de la población, por conveniencia permite seleccionar los casos que acepten ser incluidos, y el accidental se fundamenta en reclutar la muestra hasta que se encuentra completa

La población de la investigación es de 60 colaboradores, y la muestra es de 52 colaboradores, se utiliza una técnica de muestreo por conveniencia, ya que solo están participando en la encuesta los colaboradores pertenecientes a la matriz de la empresa TotalCare Pharma S.A.

Población: 60 colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.

Muestra: 52 personas correspondientes a la Matriz

Tabla 2

Población

SEDE	TOTAL
MATRIZ DURÁN	52
PORTOVIEJO	1
QUITO	7
Total general	60

Instrumento

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario, mismo que se encuentra constituido por 11 preguntas y se llenó a través de *Google Form*, herramienta que permite una recopilación de datos de una manera más rápida y transparente

Encuesta

La encuesta está compuesta por 11 preguntas, tres sociodemográficas como la edad, género y estado civil y ocho preguntas acerca de satisfacción laboral y productividad, la encuesta es de elaboración propia, sin embargo, se tomó como referencia el trabajo de investigación de Alcívar y Guapi (2018), en donde analizaron la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones.

Cuestionario para encuesta dirigida a los colaboradores de la matriz de la empresa TotalCare Pharma S.A

Instructivo: La presente encuesta indaga sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad, toma alrededor de cinco a ocho minutos aproximadamente. No existe respuesta correcta o incorrecta.

Riesgo de estudio: La participación de la presente investigación no presenta riesgo alguno ni física ni emocionalmente.

Confidencialidad: La información brindada, es estrictamente confidencial y solo será con fines de uso educativo.

Publicación: No se realizarán publicaciones. Los resultados solo serán presentados en una investigación estudiantil sin revelar su identidad.

Tabla 3*Preguntas de encuesta*

Número	Preguntas	Respuestas						
		En desacuerdo	1	2	3	4	5	En acuerdo
1	¿Está de acuerdo usted que los directivos de la empresa de la cual usted forma parte, deben atender las necesidades de su área de trabajo para la solución de problemas cuando se presenten?							
2	¿Necesita usted ser motivado o incentivado previamente para el inicio de sus actividades laborales?							
3	¿Aportaría en su productividad que la empresa donde labora le dé la opción de ascenso de acuerdo a su experiencia y/o trayectoria?							
4	¿Considera usted que la productividad de su trabajo depende mucho de su estado de ánimo?							

-
- 5** ¿Estaría dispuesto usted a trabajar en grupo para lograr las 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 usted de acuerdo que una buena administración de los recursos humanos, es generadora de logros de objetivos y satisfacción del colaborador en el entorno laboral del que forme parte?
- 8** ¿Cree usted que la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización está estrictamente vinculada a los beneficios sobre seguridad e ingresos mientras estos se mantengan?

Procesamiento de información

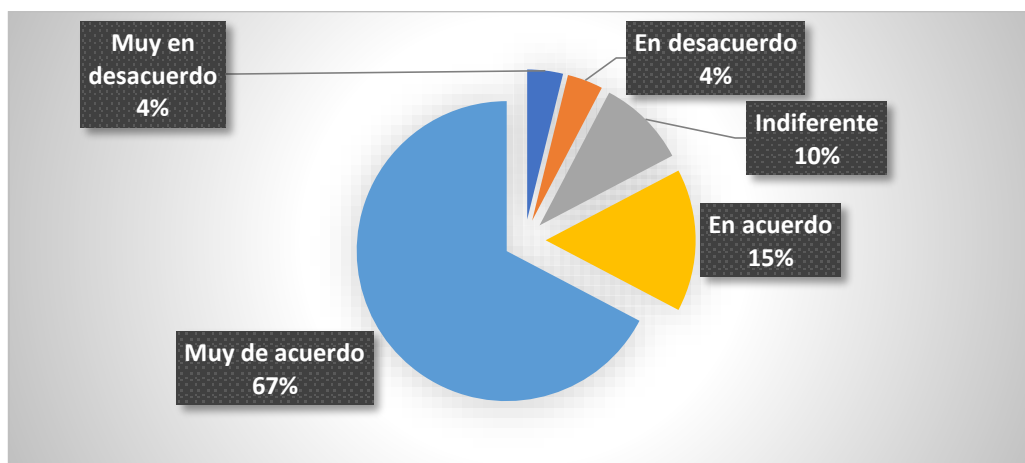
Desarrollo de las encuestas a los colaboradores de la matriz de la empresa TotalCare Pharma S.A.

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

Tabla 4 *Las necesidades del área del trabajo*

Item	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	1	2	4%
	2	2	4%
	3	5	10%
	4	8	15%
	5	35	67%
Total general		52	100%

Figura 3 *Las necesidades del área del trabajo*



Según los resultados reflejados en la figura 3, se tiene que el 67% de los colaboradores encuestados, está muy acuerdo en que los directivos de la empresa deben prestar atención a los conflictos que se generen en el desarrollo de las actividades diarias en la matriz. El 15% de los colaboradores encuestados comparten el criterio anterior, un 10% le

pareció indiferente, mientras que hay un 8% entre los colaboradores que están en desacuerdo y muy en desacuerdo.

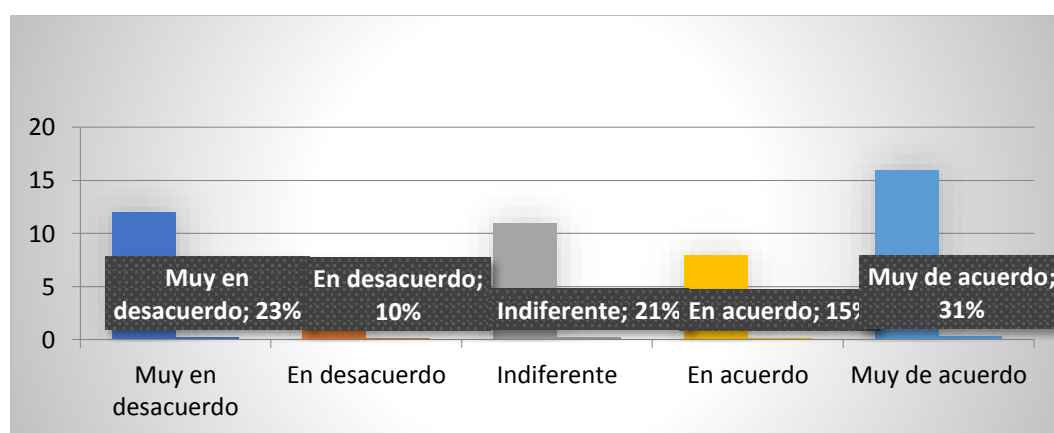
2.- ¿Necesita usted ser motivado o incentivado previamente para el inicio de sus actividades laborales?

Tabla 5 Necesidad de ser motivado

Item	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
2	1	12	23%
	2	5	10%
	3	11	21%
	4	8	15%
	5	16	31%
Total general		52	100%

Figura 4

Necesidad de ser motivado



En los resultados reflejados en la Figura 4, el 31% se de los colaboradores de la matriz se encuentran muy de acuerdo en que la motivación o incentivo previo al inicio de las actividades, el 15% también comparte esta opinión. Por otro lado, el 23% se encuentra muy en desacuerdo, ya que debe prevalecer la responsabilidad y obligación que cada colaborador tiene con la empresa.

3.- ¿Aportaría en su productividad que la empresa donde labora le dé la opción de ascenso de acuerdo a su experiencia y/o trayectoria?

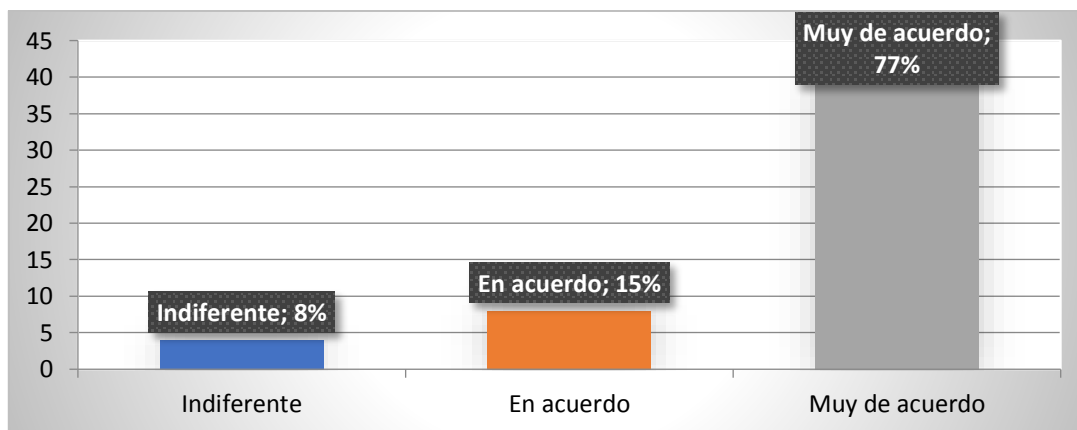
Tabla 6

Considerar la opción de un ascenso de cargo laboral

Item	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
	1	0	0%
	2	0	0%
3	3	4	8%
	4	8	15%
	5	40	77%
Total general		52	100%

Figura 5

Considerar la opción de un ascenso de cargo laboral

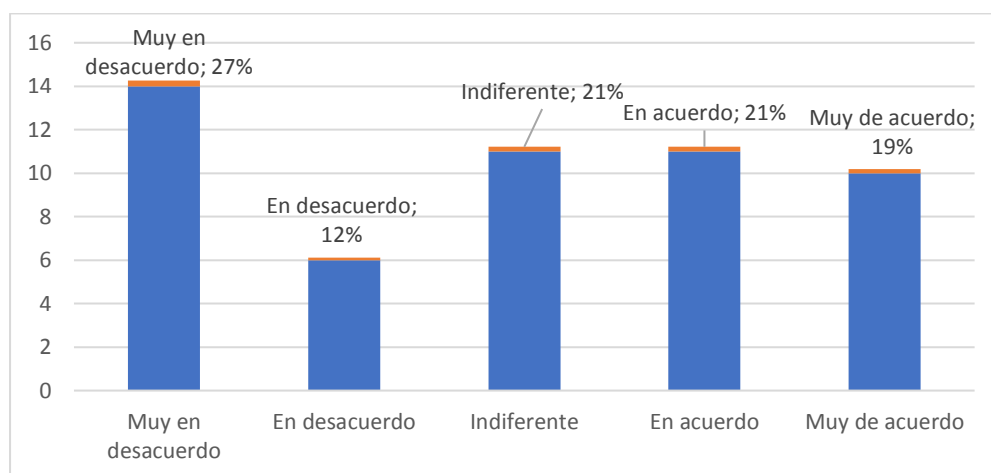


De acuerdo a las respuestas reflejadas en la Figura 5, el 77% de los colaboradores encuestados se encuentran muy de acuerdo a que exista la opción de un ascenso de cargo laboral según el desempeño y experiencias adquiridas durante el tiempo de actividades de cada uno, un 15% se encuentra de acuerdo con esta respuesta.

4.- ¿Considera usted que la productividad de su trabajo depende mucho de su estado de ánimo?

Tabla 7*La productividad y el estado de ánimo*

Item	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
4	1	14	27%
	2	6	12%
	3	11	21%
	4	11	21%
	5	10	19%
Total general		52	100%

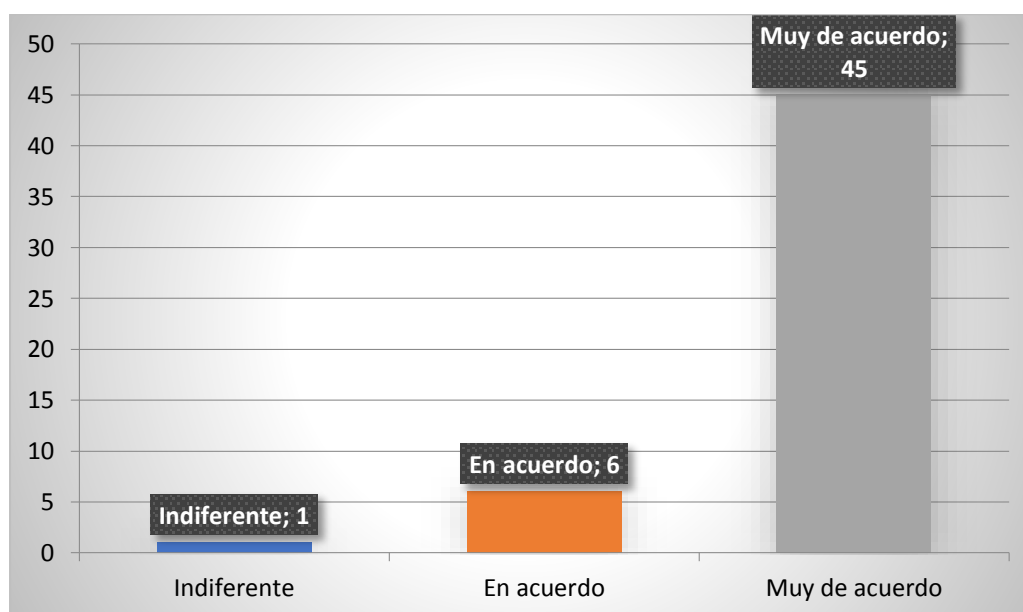
Figura 6*La productividad y el estado de ánimo*

Los resultados reflejados en la Figura 6, tan solo el 19% se encuentra muy de acuerdo en que el estado de ánimo influye en la productividad de cada uno, y un 21% se encuentran de acuerdo de que el estado de ánimo influye, sin embargo, existe un 27% se encuentra en desacuerdo en que el estado de ánimo influye en el rendimiento.

5.- ¿Estaría dispuesto usted a trabajar en grupo para lograr las metas?

Tabla 8*Trabajar en grupo para lograr metas*

Item	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
5	1	0	0%
	2	0	0%
	3	1	1%
	4	6	12%
	5	45	87%
Total general		52	100%

Figura 7*Trabajar en grupo para lograr metas*

Según la Figura 7, el 45% de los colaboradores está muy de acuerdo en trabajar en equipo para lograr las metas, por lo que será importante implementar actividades que fomenten el trabajo en equipo, además tan solo el 1% lo ve como un aspecto diferente.

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?

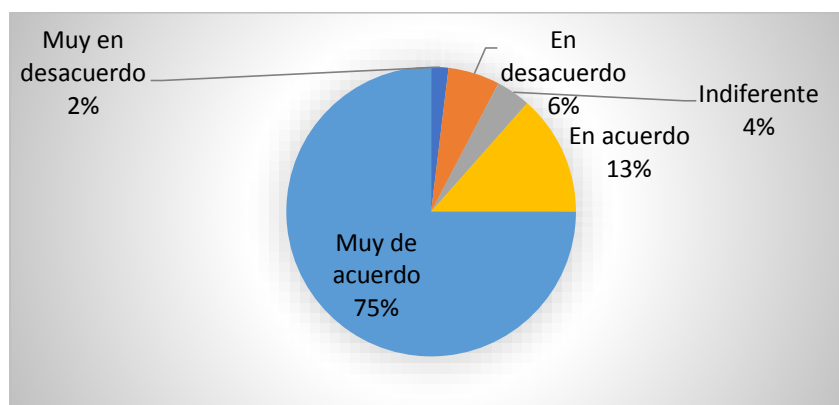
Tabla 9

Actitud motivadora del jefe de departamento

Item	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
	1	1	2%
6	2	3	6%
	3	2	4%
	4	7	13%
	5	39	75%
Total general		52	100%

Figura 8

Actitud motivadora del jefe de departamento



Tal como se observa en la Figura 8, el 75% se encuentra “muy de acuerdo” en 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, por lo tanto, es importante que existan líderes en la empresa, que conozcan acerca de la motivación y los beneficios que trae al equipo de trabajo.

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

Tabla 9

Buena administración de recursos humanos

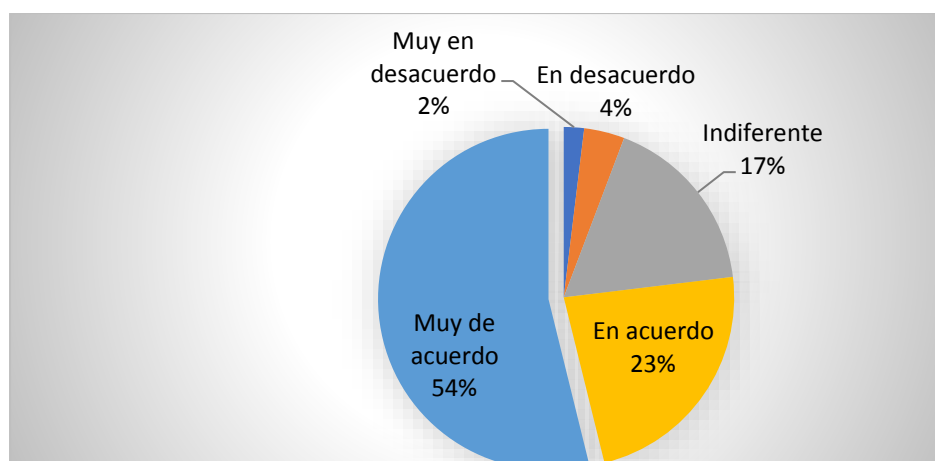
Item	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
7	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	1	2%
	Indiferente	3	6%
	En acuerdo	6	12%
	Muy de acuerdo	42	81%
	Total general	52	100%

Tal como se observa en la Tabla 9, el 81% se encuentra “muy de acuerdo” en que una buena administración de los recursos humanos es generadora de logros de objetivos y satisfacción del colaborador en el entorno laboral. Esto quiere decir que existe una relación entre la correcta administración de recursos humanos y la satisfacción del entorno laboral. Estos resultados respaldan que las practicas efectivas de selección, capacitación, desarrollo y bienestar influyen de manera directa en el rendimiento de la empresa y en la satisfacción de los colaboradores. Al tener colaboradores satisfechos y motivados, se genera un entorno laboral positivo que favorece la productividad, el compromiso permite retener el talento.

8.- ¿Cree usted que la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización está estrictamente vinculada a los beneficios sobre seguridad e ingresos mientras estos se mantengan?

Tabla 10*Vinculación de la satisfacción laboral con los beneficios*

Item	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
8	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	2	4%
	Indiferente	9	17%
	En acuerdo	12	23%
	Muy de acuerdo	28	54%
	Total general	52	100%

Figura 9*Vinculación de la satisfacción laboral con los beneficios*

De acuerdo con los datos proporcionados en la figura 9, se observa que el 54% de los encuestados se encuentra muy de acuerdo en que la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización se encuentra vinculada a los beneficios sobre seguridad e ingresos mientras los beneficios se mantengan, sin embargo, observar el 17% de los encuestados consideran este aspecto indiferente, esto indica que para algunos colaboradores si existen aspectos que relacionan la satisfacción laboral con la productividad y otros que les parece indiferente.

Los resultados que se evidenciaron acerca de la relación laboral y productividad es que los colaboradores al sentirse motivados a través de beneficios y seguridad laboral son más productivos en sus actividades diarias, la empresa a través de programas de recompensas monetarias y no monetarias ocasiona que el empleado se sienta comprometido y a su vez satisfecho con su lugar de trabajo, lo que ocasiona que su productividad aumente, tanto la empresa como el colaborador cumplen con sus objetivos. Para esto es importante que el área de recursos humanos cuente con personal preparado para poder llevar a cabo una buena administración de los recursos humanos, ya que así podrán implementar actividades que fomenten el trabajo en equipo, además de velar por la seguridad y satisfacción de los colaboradores de TotalCare Pharma S.A

Técnica estadística a utilizar

. La estadística descriptiva, permitió detallar resultados obtenidos y los mismos se visualizaron a través de tablas y gráficos realizados en Microsoft Excel

Estadística descriptiva	
Media	1,769230769
Error típico	0,138988439
Mediana	1
Moda	1
Desviación estándar	1,00225989
Varianza de la muestra	1,004524887
Curtosis	0,945623715
Coefficiente de asimetría	1,217428925
Rango	4
Mínimo	1
Máximo	5
Suma	92
Cuenta	52
	1

Se puede observar que la media es de 1,76%, existiendo una diferencia de 4 personas (rango). La variabilidad de los resultados de la relación de la satisfacción laboral y la productividad es de 1%.

Para realizar la tabla de regresión se tomó la variable y satisfacción laboral con la frecuencia de personas se siente satisfecho con su situación laboral y considera que así mejora su eficiencia, y la variable x de productividad con el porcentaje de personas que sienten que son productivos. La regresión muestra el grado de afectación que tiene la independiente sobre la variable dependiente. Se puede observar que la probabilidad de la variable x (Productividad) es mayor a 0,30, tal como se observa en la Tabla 10.

Tabla 10*Análisis de Regresión*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0,837751422
Coeficiente de determinación R ²	0,701827445
R ² ajustado	0,695863994
Error típico	0,552731568
Observaciones	52

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	35,9551599	35,95515989	117,6881363	9,66894E-15
Residuos	50	15,2756093	0,305512187		
Total	51	51,2307692			

	<i>Coeficientes</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	0,04312255	0,17661177	0,24416578	0,808101591	-0,311612625	0,39785772	0,31161262	0,39785772
Variable X 1	0,56451338	0,05203648	10,8484163	9,66894E-15	0,459995037	0,66903172	0,45999504	0,66903172

Capítulo IV

Propuesta de intervención

En este capítulo se presenta la propuesta de intervención en la empresa TotalCare Pharma S.A, toda vez que fueron analizados los resultados del capítulo anterior se ha demostrado que los colaboradores cuando sienten satisfacción aumentan su productividad .

Como se analizó en las diferentes teorías mencionadas, existen cuatro elementos fundamentales en la satisfacción laboral, las cuales son salario, reconocimiento, clima laboral y relaciones interpersonales, sin embargo, deben estar relacionados con la disciplina que los colaboradores deben tener, en relación a tiempos de entrega de información y cumplimiento de horario.

Se presentan estrategias de motivación que permiten incrementar los niveles de satisfacción laboral y su vez la productividad de los colaboradores de la matriz. Estas propuestas son recopilaciones de las principales estrategias aplicadas en empresas del sector privado.

Al diseñar un plan de mejoras de la satisfacción laboral en TotalCare Pharma S.A., es importante considerar los siguientes factores:

Compensación y beneficios justos: Es importante que los colaboradores reciban una remuneración adecuada y beneficios que permitan satisfacer su necesidad básica, además que la empresa reconozca su contribución.

Desarrollo profesional: Proporcionar oportunidades de crecimiento, capacitación y desarrollo de habilidades para que los colaboradores se sientan valorados y tengan perspectivas de carrera.

Ambiente de trabajo favorable: Fomentar un clima laboral positivo, donde se promueva la comunicación abierta, trabajo en equipo, respeto mutuo y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Reconocimiento y retroalimentación: Reconocer y recompensar los logros de los colaboradores, con recompensas monetarias y no monetarias, así como proporcionar retroalimentación regular y constructiva sobre su desempeño.

Estrategias de intervención

- **Integración**

La integración es considerada como una actividad que impulsa el trabajo en equipo, además implica valores como diversidad, respeto y solidaridad. Además aumenta la motivación y se desarrolla la comunicación, ya que al crear una convivencia se crea la confianza.

Esta actividad se deberá realizar una vez al año, en el mes de julio, mes que se cumple otro año en funciones, las actividades deben ser dinámicas que fomenten la integración de los colaboradores de las diferentes áreas, es decir, un equipo ser integrado por colaboradores de una sola área, deberá tener al menos un colaborador por área. Además permite que se comprendan con dinámicas prácticas la comunicación directa, manteniendo la toma de conciencia y trabajo en equipo. La integración también tendrá actividades recreativas como fútbol, vóley, natación, cuarenta y maratón de baile.

Esta actividad tiene como objetivo conseguir que todos los colaboradores que hacen parte de TotalCare Pharma, tengan una misma misión, visión y valores; tener una jornada de construcción de equipo de alto rendimiento y vivir los valores organizacionales para cambiar el “Tener” que hacer por el “Querer Hacer”, establecer una actitud adecuada para afrontar los retos y entender el rol que tiene cada uno para el cumplimiento de los objetivos.

La integración se encontrará dividida en tres bloques, de acuerdo a la siguiente propuesta:

Bloque 1: Misión, Visión y objetivos:

En este bloque se realizarán dinámicas que incluyan conceptos como el trabajo en equipo, liderazgo, recursividad y comunicación.

Bloque 2: Alineación

En este bloque se realizarán actividades que permitan entender que los objetivos personales de cada colaborador deben ser coherentes con los organizacionales.

Además de la integración anual, se propone realizar pequeñas actividades de manera periódica que se enfoquen en el trabajo en equipo de cada área.

- **Elección de colaborador del mes**

La elección del colaborador del mes permite motivar la fuerza laboral, aumenta la moral y anima a cada colaborador a sentir confianza en las actividades de la empresa, además de sentirse apreciado, lo cual aumenta el compromiso con esta.

La reunión deberá realizarse entre el 25 y 27 de cada mes, y se conformará por cada jefe de área, cada uno deberá considerar los siguientes parámetros: puntualidad, responsabilidad, servicio, cumplimiento de metas, cada jefe realizará la defensa de su

colaborador y se elegirá al colaborador con más votos. Al día siguiente de la elección se invitará a todo el personal a conocer al colaborador del mes, y a este se le otorgará un reconocimiento físico.

Figura 10

Formato diploma colaborador del mes



- **Día libre en cumpleaños y reconocimiento**

El reconocer los cumpleaños de los colaboradores aumenta la motivación de todos los colaboradores ya que tiene un impacto directo en los niveles de satisfacción, reflejándose en el compromiso y productividad. La empresa puede otorgar este reconocimiento por medio de una tarjeta enviada al correo institucional o un documento impreso.

Figura 11

Formato mensaje día libre por cumpleaños



Además de otorgar el día libre por cumpleaños, se celebrará a los colaboradores que cumplan años de manera mensual, invitando a todo el personal de la empresa, por lo que es importante tener un fondo para celebración, tal como se detalla en la Tabla 11.

Tabla 11

Presupuesto Mensual para cumpleaños

VALOR	MESES
\$70	12
TOTAL	\$840

Figura 12

Formato reconocimiento por cumpleaños



- **Capacitaciones**

El plan de capacitaciones anual es importante ya que permite el desarrollo del personal. Este proceso debe ser organizado y además estar orientado a la misión, visión y objetivos de la empresa. Se considerarán las capacitaciones inductivas y de carrera.

Capacitación Inductiva: Esta capacitación está destinada para el personal nuevo de la empresa, facilitando su ingreso, se deben incluir aspectos como misión,

visión, objetivos, presentación de áreas, descripción de las actividades, horarios, reglamentos, beneficios y limitaciones.

Capacitación para el desarrollo de carrera: Estas capacitaciones se encuentran orientadas a facilitar a que los colaboradores se actualicen en temas relacionados a las funciones que ejercen. Al momento de elaborar el plan de capacitación es importante conocer las necesidades actuales de la empresa, con el fin de que no se incurran en gastos innecesarios. Un proceso exitoso permitirá que los colaboradores se sientan satisfechos y mejoren su productividad-

- **Reconocimientos**

Es importante que los colaboradores se sientan apreciados por la empresa, sentir que está pendiente de sus logros y del tiempo que lleva laborando en la empresa, por lo que se propone implementar el mensaje por cada año que cumplan los colaboradores, además de enviar por correo institucional para que todos los colaboradores tengan conocimiento. También será importante reconocer sus logros fuera de la empresa, como la obtención de un nuevo título.

Figura 13

Formato reconocimiento por cumplir años en la empresa



Figura 14

Formato reconocimiento por cumplir metas personales



Conclusiones

Existe respaldo teórico que comprueban que la satisfacción laboral y la productividad están relacionadas de manera positiva. Según la teoría de los factores de Herzberg, la satisfacción en el trabajo se encuentra influenciada por factores motivacionales, tales como el reconocimiento, responsabilidades desafiantes y las oportunidades de crecimiento, mientras que la insatisfacción está relacionada con factores higiénicos, como el salario, condiciones laborales y la supervisión. La teoría de la motivación humana de Maslow argumenta que la satisfacción en el trabajo contribuye al crecimiento personal, aumentando la productividad.

Hallazgos principales: Varios estudios han encontrado una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad, demostrando que los colaboradores satisfechos son más comprometidos, debido a que tienen mayor lealtad hacia la organización.

En el diseño metodológico se aplicó una investigación de método deductivo y con enfoque cuantitativo, debido a que se realizó el levantamiento y análisis de los datos recopilados, teniendo un alcance descriptivo y correlacional con un corte de tiempo transversal.

Resultados sobre la relación entre la satisfacción y la productividad: Existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad, es decir que, los colaboradores que se sienten satisfechos, muestran mayor compromiso con su trabajo, logrando mejores resultados en la empresa.

Recomendaciones

Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional que permitan a los colaboradores adquirir nuevas habilidades y avanzar en sus carreras, proporcionando oportunidades de desarrollo y crecimiento, lo que permite que los colaboradores sean más productivos en sus actividades.

Reconocer de manera pública los logros laborales y personales de los colaboradores, ya sea a través de premios, incentivos o reconocimientos, generando en ellos un sentimiento de valoración y motivación adicional para mejorar el desempeño.

Mejorar la comunicación interna, abierta y transparente, proporcionando información clara sobre los objetivos de la empresa, además es importante compartir los logros, así como realizar actividades que permitan promover canales de retroalimentación y que los colaboradores expresen sus recomendaciones.

Promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, reconociendo la importancia de la vida personal de cada colaborador a través de la flexibilidad en los horarios de trabajo.

Realizar encuestas de satisfacción de forma periódica para medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, así conocer posibles áreas de mejora.

Fomentar un ambiente de trabajo positivo a través de la creación un clima laboral positivo, promoviendo la colaboración, respeto, diversidad e inclusión, contribuyendo a la generación de un sentido de pertenencia y bienestar entre los colaboradores, teniendo un impacto directo en la satisfacción y productividad de cada uno.

Referencias

- Aguas, J. (11 de Agosto de 2021). *Great Place to Work*. Recuperado el 2022, de <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Alcivar, G., & Guapi, D. (2018). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones*. Tesis, Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Almirón, V., Tikhornirova, A., Trejo, A., & García, J. (2015). Liderazgo transaccional vs liderazgo transformacional. *Revista electrónica de Investigación Docencia Creativa*.
- Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu AGOPECUARIA S.A del distrito de Trujillo 2014*. Trujillo.
- Alvarado, A. (2021). *Factores que contribuyen a la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Beauty & Books del distrito de Huancayo*. Tesis, Universidad Continental.
- Alvear, L., Luna, O., Navarro, S., & Salas, B. (2019). Estilos de liderazgo de la alta dirección en industrias exportadoras de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Arias-Gómez, J. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Atalaya, M. (Septiembre de 1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. *Revista de Psicología*(5).
- Balbuena, F. (29 de Junio de 2020). *Cluster mexicano de comercio*.

- Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. *Universidad Nacional Experimental de Guayana*, 5-18.
- Benalcazar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la*. Tesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Carvajal, A. (2022). *Satisfacción laboral y la productividad en la empresa confecciones D MISHELS en la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de ciencias administrativas, Ambato.
- Caso, A. (2003). *Sistema de incentivos a la producción* (Segunda ed.). Madrid: Fundación Confemetal. Obtenido de <https://books.google.es>
- Cumba, G. (2015). *Diagnóstico del Síndrome del Burnout y su relación con el nivel de satisfacción laboral que existe en los servidores del área de Imagenología del Hospital Carlos Andrade Marin*. Quito.
- Davis, & Newstrom. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw Hill.
- Dzul, M. (2023). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/
- Erb, M. (13 de Abril de 2022). *Great Place to Work*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/5-factores-bienestar-colaboradores>
- Fuentes, E. (2020). *Liderexponencial*. Obtenido de <https://liderexponencial.es/>
- Ganga, F., & Navarrete, E. (2014). Aportaciones teóricas significativas sobre el liderazgo carismático y el transformacional. *Utopía y praxis Latinoamericana*, 457-476.

García, D. (Julio de 2010). Recuperado el 2021, de

https://web.archive.org/web/20180426074836id_/http://www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.pdf

Gonzalez, R. (2020 de octubre de 2020). *Xposable*. Obtenido de <https://www.xposable.com>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*.

Hernandez, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta edición*.

Hezberg, F. (1959).

Jimenez, I. (2020). *RRHH como ventaja competitiva*. Tesis, Universidad de Jaén. Obtenido de <https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12727/1/TFG.pdf>

Jordán, J. (2017). *Satisfacción Laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi CIA LTDA*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de ciencias administrativas, Ambato.

Lomás, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Universidad César Vallejo. doi:20.500.12692/12891

Madero, S. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1).

Madero, S. (2019). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*. Acta Universitaria, tecnológico de Monterrey., Departamento de Gestión y Liderazgo.

Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 79-89.

Martillo, J. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.* Tesis, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

Martinez, P. (25 de Noviembre de 2019). *Psicología Online*.

Medina, J. (2010). Modelo Integral de productividad, Aspectos importantes para su implementación. *Revista EAN Nro 69*, 110-119.

Mendoza, M., Garcia, J., & Avelar, L. (2020). El lider transaccional: una revisión de literatura. *Academia Journals 2020*, 1115-1120.

Miranda, J., & Toirac, L. (2010). Indicadores de productividad para la industria dominicana. *Ciencia y sociedad*, 235-290.

Mora, L., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11.

Morales, C., & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado. *TEC empresarial*, 8, 41-49.

Naranjo, M. (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES. *Revista Educación*, 153-170.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232.

- Pozo, V. (2014). *Análisis de los indicadores de gestión de la productividad en las industrias productoras de lácteos del Distrito Metropolitano de Quito*. Tesis, Universidad Politécnica Salesiana.
- Pujol-Cols, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *EG Estudios Gerenciales*, 3-18.
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *Revista de Divulgación científica de la Universidad Indoamerica*, 9(3).
- Reidl-Martinez, L. (Abril de 2012). Marco conceptual en el proceso de investigación. *Investigación educ. médica*, Versión Online.
- Rodulfo, J. (2018). *¿Por qué Maslow? Como usar su teoría para permanecer en el poder para siempre*.
- Rotlin, P. y. (2011). *El nuevo síndrome laboral Boreout: Recupera la motivación*.
- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 47-67.
- Salcedo, A. (2018). *Liderazgo transformacional*.
- Soledispa, X., Balladares, M., & Barco, M. (Junio de 2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *FIPCAEC*, 7(1), 48-64.
- Torrecilla, O. (2005). *Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral*. UNIR. (13 de Marzo de 2023).
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra? Una diferencia necesaria. *Revista cubana Salud Pública*.

Vita, L. (27 de febrero de 2020). Los incentivos no monetarios que más están ofreciendo las empresas a sus trabajadores.

Zamorano, J. (2013). El marco teórico. *Vida Científica*, 1(2).

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, Arreaga Bernal Maricela del Rocío, con C.C: # 0926437385 y Delgado Burgos Cynthia Johanna con C.C: # 0926437385, autoras del trabajo de titulación *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A., S.A* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

Guayaquil, 14 de diciembre del 2023

f. 

Nombre: Arreaga Bernal Maricela del Rocío

C.C: 0926437385

f. 

Nombre: Delgado Burgos Cynthia Johanna

C.C: 0927125609

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	<i>Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa TotalCare Pharma S.A.</i>		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Arreaga Bernal Maricela del Rocío Delgado Burgos Cynthia Johanna		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Rodríguez Bustos Andrea Johanna, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de diciembre del 2023	No. DE PÁGINAS:	73
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción Laboral, Productividad, Incentivos		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>En el estudio realizado sobre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la matriz de TotalCare Pharma S.A., se llevó a cabo una investigación descriptiva y no experimental utilizando encuestas. El objetivo fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, y se exploraron teorías relevantes como las de Herzberg, Maslow y Alderfer. Para ello, se administraron encuestas a los colaboradores de la empresa, recopilando datos sobre su nivel de satisfacción laboral y su percepción de la productividad. Se utilizaron escalas y preguntas específicas relacionadas con los factores motivacionales e higiénicos propuestos por Herzberg, así como los diferentes niveles de necesidades propuestos por Maslow y Alderfer. Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de TotalCare Pharma S.A. La mayoría de los encuestados reportaron altos niveles de satisfacción laboral y también mostraron una percepción positiva de su propia productividad en el trabajo.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono 0956874525	E-mail: maricela.arreaga@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono:		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
º. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			