

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2019

Tema: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo”

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

Autor: Ingeniero Irvin Rodrigo Samaniego Samaniego

Director: Ingeniero Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Magíster

Ambato – Ecuador

2022

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

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*, e *Ingeniero Edwin Javier Santamaría Freire, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe de investigación con el tema: “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo*” elaborado y presentado por el *señor Ingeniero Irvin Rodrigo Samaniego Samaniego*, para optar por el Grado Académico de Magíster en *Gestión del Talento Humano*; una vez escuchada la defensa oral del trabajo de titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

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

Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.
Miembro del Tribunal

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación, presentado con el tema: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Irvin Rodrigo Samaniego Samaniego, autor bajo la Dirección del Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magíster, director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Irvin Rodrigo Samaniego Samaniego
C.C. 0605056894
AUTOR

Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Mg.
C.C.1704039286
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Ing. Irvin Rodrigo Samaniego Samaniego
C.C. 0605056894

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----------|
| PORTADA..... | i |
| A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS | ii |
| AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN..... | iii |
| DERECHOS DE AUTOR..... | iv |
| ÍNDICE GENERAL..... | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES..... | ix |
| AGRADECIMIENTO..... | x |
| DEDICATORIA | xi |
| RESUMEN EJECUTIVO | xii |
| EXECUTIVE SUMMARY..... | xiv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN | 4 |
| 1.1. Justificación..... | 4 |
| 1.2. Objetivos..... | 5 |
| 1.2.1. General..... | 5 |
| 1.2.2. Específicos | 5 |
| CAPÍTULO II..... | 6 |
| ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS | 6 |
| 2.1. Antecedentes investigativos | 6 |
| 2.1.1. Teorías de la satisfacción laboral..... | 10 |
| 2.1.1.1. Jerarquía de las necesidades..... | 10 |
| 2.1.1.2. Teoría motivador-higiene..... | 11 |
| 2.1.1.3. Modelo de Características de Trabajo..... | 11 |
| 2.1.1.4. Enfoque disposicional | 11 |
| 2.1.1.5. Modelo dinámico de la satisfacción laboral..... | 11 |
| 2.2. Estado del arte | 12 |
| 2.2.1. Satisfacción Laboral | 12 |
| 2.2.2. Causas de la satisfacción laboral | 15 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.2.3. | Consecuencias de la no satisfacción laboral..... | 15 |
| 2.2.4. | Niveles de satisfacción laboral..... | 16 |
| 2.2.5. | Condiciones favorables de trabajo..... | 17 |
| 2.2.6. | Efectos de la satisfacción laboral..... | 17 |
| 2.2.7. | Satisfacción y productividad..... | 18 |
| 2.2.8. | Cómo expresan los empleados su insatisfacción..... | 18 |
| 2.2.9. | Productividad..... | 19 |
| 2.2.10. | Productividad y comportamiento humano..... | 20 |
| 2.2.11. | Factores para medir la productividad..... | 21 |
| CAPÍTULO III..... | | 23 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | | 23 |
| 3.1. | Ubicación..... | 23 |
| 3.2. | Equipos y materiales..... | 23 |
| 3.3. | Tipo de investigación..... | 24 |
| 3.4. | Prueba de Hipótesis..... | 26 |
| 3.5. | Población y muestra:..... | 26 |
| 3.6. | Recolección de información:..... | 27 |
| 3.6.1. | Plan de recolección de información..... | 27 |
| 3.7. | Procesamiento de la información y análisis estadístico:..... | 28 |
| 3.7.1. | Estrategia de correlación..... | 28 |
| 3.7.2. | Validez de instrumentos para recolección de datos..... | 29 |
| 3.8. | Variables respuesta o resultados alcanzados..... | 31 |
| 3.8.1. | Análisis de confiabilidad o fiabilidad..... | 31 |
| 3.8.2. | Análisis general de resultados..... | 32 |
| CAPÍTULO IV..... | | 33 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | | 33 |
| 4.1. | Análisis e interpretación de resultados..... | 33 |
| 4.1.1. | Comprobación de hipótesis..... | 41 |
| 4.2. | Discusión de resultados..... | 43 |
| CAPÍTULO V..... | | 45 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 45 |
| 5.1. | Conclusiones..... | 45 |
| 5.2. | Recomendaciones..... | 46 |

| | | |
|------|-------------------|----|
| 5.3. | Bibliografía..... | 47 |
| 5.4. | Anexos..... | 50 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Muestra..... | 27 |
| Tabla 2. Muestra..... | 27 |
| Tabla 3. Juicio de Expertos | 30 |
| Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos | 31 |
| Tabla 5. Categorías de Cronbach | 31 |
| Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos | 31 |
| Tabla 7. Categorías de Cronbach | 32 |
| Tabla 8. Correlaciones (comprobación 1)..... | 42 |
| Tabla 9. Correlaciones (comprobación 2)..... | 43 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Dirección Patronato Provincia de Chimborazo | 23 |
| Ilustración 2. Análisis por dimensiones (Satisfacción laboral) | 33 |
| Ilustración 3. Reto del trabajo..... | 34 |
| Ilustración 4. Remuneraciones justas | 35 |
| Ilustración 5. Condiciones del trabajo | 36 |
| Ilustración 6. Relación de trabajo | 37 |
| Ilustración 7. Análisis por dimensiones (Productividad) | 38 |
| Ilustración 8. Verificación de la disposición | 39 |
| Ilustración 9. Verificación del equipo | 40 |
| Ilustración 10. Verificación de los procedimientos | 41 |

AGRADECIMIENTO

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico en primer lugar mi trabajo a Dios.

A mi esposa Jenny, por su amor y apoyo incondicional y por demostrarme la gran fe que tienen en mí.

A mi madre Lupe que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos Karla, Diego que siempre han estado junto a mí y brindándome su apoyo.

A mis suegros, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Finalmente, a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente con sus valiosas aportaciones en la realización de este proyecto.

Gracias

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Zahid, eres mi orgullo y mi gran motivación, libras mi mente de todas las adversidades que se presenta, y me impulsas a cada día superarme en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor. No es fácil, eso lo sé, pero tal vez si no te tuviera, no habría logrado tan grandes cosas y mi vida sería un desastre sin ti.

A mi hermoso Benjamín, que, aunque no habla y su único medio para expresarse es el llanto, es el motor de vida, me ha enseñado muchas sabias lecciones para tomar las mejores decisiones para el bienestar de mi familia.

Rodrigo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2019

**TEMA: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL PATRONATO
PROVINCIAL DE CHIMBORAZO”**

AUTOR: *Ingeniero Irvin Rodrigo Samaniego Samaniego*

DIRECTOR: *Ingeniero Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Magíster*

FECHA: *03 de mayo del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como tema la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo, por cuanto el objetivo general del estudio es la determinación de la influencia de la satisfacción laboral sobre la productividad de los trabajadores. Además de fundamentar teóricamente la relación de la satisfacción laboral y la productividad para una comprensión adecuada del tema; analizar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores y funcionarios del Patronato Provincial de Chimborazo, y definir los hallazgos más relevantes de la satisfacción laboral de los trabajadores del Patronato provincial de Chimborazo. Para lo cual el estudio sienta las bases teóricas en relación de la satisfacción laboral y la productividad, esto conlleva a rescatar autores y la generación de ideas propias que permitan discutir los resultados que se obtienen. También se analiza la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores y funcionarios del Patronato Provincial de Chimborazo; a través de la aplicación de una encuesta a varios trabajadores de distintas áreas a fin de identificar su nivel de satisfacción y que tan productivos son, llegando a establecer que la satisfacción en cuanto al reto al trabajo, remuneraciones justas, consideraciones de trabajo y relación trabajo – empleado presentan niveles adecuados;

mientras que las dimensiones verificación de la disposición, verificación de equipo y verificación de los procedimientos, también son apropiadas. Finalmente, se emplea el Rho de Spearman que debe dar como resultados una correlación fuerte y positiva entre las dos variables, que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; además que el p valor es menor al 0,01 lo que demuestra más aún que estas variables se pueden relacionar en niveles casi óptimos, es decir que; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo.

DESCRIPTORES: *CORRELACIÓN, DESEMPEÑO, EFECTIVIDAD, EFICIENCIA, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, LABORAL, MOTIVACIÓN, PATRONATO PROVINCIAL DE CHIMBORAZO, PRODUCCIÓN, PRODUCTIVIDAD, SATISFACCIÓN LABORAL, TRABAJO.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2019

THEME: “JOB SATISFACTION AND ITS INFLUENCE ON THE
PRODUCTIVITY OF CHIMBORAZO PROVINCIAL BOARD WORKERS”.

AUTHOR: *Ingeniero Irvin Rodrigo Samaniego Samaniego*

DIRECTED BY: *Ingeniero Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Magíster*

DATE: *03 de mayo del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

The theme of this research is job satisfaction and its influence on the productivity of the workers of the Provincial Board of Chimborazo since the general objective of the study is to determine the influence of job satisfaction on the productivity of workers and management indicators. In addition to theoretically substantiating the relationship between job satisfaction and productivity for an adequate understanding of the subject; to analyze the influence of job satisfaction on the productivity of workers and officials of the Provincial Board of Chimborazo, and to define the most relevant findings of job satisfaction of workers of the Provincial Board of Chimborazo. For which the study lays the theoretical foundations in relation to job satisfaction and productivity, this leads to rescuing authors and the generation of their own ideas that allow discussing the results obtained. The influence of job satisfaction on the productivity of workers and officials of the Provincial Board of Chimborazo is also analyzed; through the application of a survey to several workers from different areas in order to identify their level of satisfaction and how productive they are, establishing that satisfaction in terms of the challenge at work, fair remuneration, work considerations and work relationship – employee have adequate levels; while the dimensions verification of the layout, verification of equipment and verification of procedures, are also appropriate. Finally, Spearman's Rho is used, which should result in a strong and positive correlation between the two variables, which allows rejecting the null hypothesis and accepting

the alternate hypothesis; In addition, the p value is less than 0.01, which further demonstrates that these variables can be related at almost optimal levels, that is, what; the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, which says: Job satisfaction influences the productivity of the workers of the Provincial Board of Chimborazo.

KEYWORDS: *CORRELATION, PERFORMANCE, EFFECTIVENESS, EFFICIENCY, HUMAN TALENT MANAGEMENT, LABOR, MOTIVATION, PROVINCIAL BOARD OF CHIMBORAZO, PRODUCTION, PRODUCTIVITY, JOB SATISFACTION, WORK.*

INTRODUCCIÓN

Según Brikend (2011) la satisfacción laboral representa una de las áreas más complejas a las que se enfrentan los directivos de hoy en día a la hora de gestionar sus empleados. Muchos estudios han demostrado un impacto inusualmente grande en la satisfacción laboral en la motivación de trabajadores, mientras que el nivel de motivación tiene un impacto en la productividad y, por lo tanto, también en el desempeño del negocio. Desafortunadamente, en nuestra región, la satisfacción laboral aún no ha recibido la debida atención por parte de académicos ni directivos de diversas organizaciones empresariales.

Hoy en día las empresas a nivel mundial buscan ubicarse lo mejor posible dentro del mercado, dejando de lado a los trabajadores, sabiendo que estos son importantes para alcanzar los objetivos organizacionales trazados (Arbaiza, 2010). El trabajador debe estar siempre satisfecho laboralmente, porque de acuerdo con eso puede ser o no productivo, haciendo que la empresa o institución colapse o sea exitosa, por tanto, se tiene que conocer cuáles son las falencias que tiene para poder aplicar estrategias y mejorar su satisfacción, y estar en constante monitoreo. En el Ecuador el 63,4 % de los trabajadores reportan estar contentos en 2019 mientras que para el año 2021 esta cifra sube en 10 puntos. Por ende, resulta necesario entender que factores influyen en mayor medida en el aumento de la satisfacción laboral en el tiempo.

Es así como esta investigación busca identificar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, por tal razón evaluar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores, determinar la importancia que el personal rinda como la institución desea de acuerdo a los procesos establecidos y se sienta satisfecho con sus actividades a realizar acorde a su cargo.

Hay que recordar que la productividad de los trabajadores puede brindar información importante sobre cómo se desempeñan los trabajadores y cómo deben ser los lugares de trabajo. Las medidas directas de productividad se utilizan para estudiar una serie de cuestiones, como los efectos de los incentivos en la productividad de los trabajadores, la influencia de los compañeros en el comportamiento o la acumulación de capital humano en el trabajo. Para estas preguntas relacionadas, es importante seleccionar

medidas de desempeño apropiadas. Esta elección es fundamental, ya que depender de las medidas inapropiadas, puede conducir al diseño de incentivos ineficientes, contratos de trabajo deficientes o políticas equivocadas.

Por ello, estudiar la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en los trabajadores es un componente importante para medir el nivel de rendimiento de cada colaborador que se encuentran insatisfechos en su área/unidad, realizando actividades que no se encuentran bien estructuradas para las cuales han sido contratados, esto hace que exista no solo una deficiencia a nivel personal sino también a nivel profesional institucional.

En contexto, el presente trabajo de investigación ayuda a identificar las atribuciones y responsabilidades de las diferentes áreas y unidades que tiene el Patronato Provincial de Chimborazo y la mejora de procesos administrativos y financieros, esto implicará que los trabajadores de la institución tengan claro sus actividades a desempeñar para que adquieran y actualicen sus conocimientos, destrezas, habilidades y desarrollen sus actitudes positivas.

A más de lo anterior se evidencia que las evaluaciones del desempeño son adecuadas, pero en cuanto a la productividad se evidencia deficiencia, pudiendo mejorar ese aspecto tan importante dentro de la organización. Hay que recordar que las acciones de una buena productividad dependen del ambiente laboral, de la motivación, del liderazgo y que en contexto conllevan a un cliente interno satisfecho (trabajadores satisfechos), en tal sentido se menciona que las dos variables tienen relación directa y en ello se basa el presente estudio.

Por lo tanto, para una mejor apreciación del tema a investigar se ha dividido de la siguiente forma:

El capítulo I se enfoca en el problema de la investigación que consta de la introducción, justificación y los objetivos que permitan desarrollar de manera adecuada y pertinente esta temática.

El capítulo II se enfoca en los antecedentes investigativos que consta del estado del arte o marco teórico, donde se realiza una profunda investigación acerca de conceptos,

teorías y estrategias que tengan relación con la satisfacción laboral y la influencia en la productividad de los trabajadores. Se trabaja con las variables dependiente e independiente; además, se hace un análisis cabal de la investigación donde se determina los antecedentes.

En el capítulo III se desarrolla el marco metodológico que consta de la ubicación, equipos, materiales, el tipo de investigación, prueba de hipótesis, la población y la muestra, la recolección de información que indica las técnicas utilizadas para la recolección de datos. Posteriormente se realiza de manera adecuada el análisis, su debida interpretación y los resultados alcanzados, así como la discusión de estos.

Finalmente, en el capítulo IV se puede observar las conclusiones y recomendaciones necesarias para cumplir con lo propuesto, la bibliografía y los anexos correspondientes al estudio realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Justificación

El estudio es necesario a partir de los problemas evidenciados en el cual el desempeño no es el adecuado, y se debe estudiar cuales son las motivaciones que satisfacen a los empleados y que con una satisfacción plena se pueda llegar a mejorar la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo. Por ello, el estudio se justifica a partir de la evidencia de la necesidad, de la falta de estudios técnicos y de la poca importancia que se le ha dado a un hecho tan importante como es la productividad del personal, ya que ello conlleva al éxito o fracaso institucional.

El estudio servirá de base teórico para futuras investigaciones y marcara un hito dentro de la organización, pues con los resultados de la investigación no solo que se podrán tomar acciones correctivas, sino que se podrá mejorar indicadores de gestión vinculados a la productividad, desempeño, eficiencia y eficacia de los trabajadores; así como evaluar el alcance de metas y cumplimiento de objetivos. Por esta razón en el Patronato Provincial de Chimborazo es de suma importancia el estudio, pues permitirá establecer un punto de partida, que contribuye al mejoramiento continuo, una gestión más eficiente del personal y sobre todo cumplir con los objetivos institucionales, pero manteniendo satisfechos a los equipos de trabajo, pues se deberá establecer mecanismos adecuados para mantener una productividad elevada y una satisfacción total de los trabajadores y funcionarios de la institución.

Con la investigación se pretende que el primer beneficiario sea la institución, seguido por todos los colaboradores, trabajadores y funcionarios; ya que se les otorgará alternativas para mejorar el nivel de satisfacción laboral, su desempeño, llegando a un acuerdo mutuo que permita que todos salgan ganando. El motivo de investigar no solo es proponer y presentar resultados, sino también escuchar a los involucrados, que el resultado y los beneficios salgan de ese interés común pro mejorar continuamente, por brindar a los trabajadores un espacio para que pueda lograr de profesionalizarse y

brindar el 100% de su contingente, para que la institución pueda cumplir sus metas y objetivos.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

- Determinar la influencia de la satisfacción laboral sobre la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo.

1.2.2. Específicos

- Fundamentar teóricamente la relación de la satisfacción laboral y la productividad para una comprensión adecuada del tema.
- Analizar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores y funcionarios del Patronato Provincial de Chimborazo.
- Definir los hallazgos más relevantes de la satisfacción laboral de los trabajadores del Patronato provincial de Chimborazo.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Antecedentes investigativos

Dados los antecedentes a la investigación y realizada la revisión bibliográfica entorno al objeto de estudio se presenta a continuación las siguientes investigaciones realizadas en las distintas instituciones privadas y gubernamentales a nivel nacional e internacional.

El estudio realizado sobre los niveles de satisfacción laboral entre dos tiendas en el departamento de Arequipa donde una era peruana y la otra chilena, se elaboró y validó un cuestionario de satisfacción laboral, a 74 trabajadores de la empresa peruana y 148 trabajadores de la empresa chilena. En base a los resultados obtenidos se determinó que existen niveles de satisfacción más altos entre los empleados de la empresa chilena, por factores como el salario recibido, la organización del trabajo, las posibilidades de ascenso y la satisfacción con la empresa. Mientras que la empresa peruana se encontraron relaciones bajas, pero significativas entre el sexo del trabajador y su salario. (Arias et al., 2013, p. 41).

El estudio descriptivo realizado sobre la satisfacción laboral en una institución de educación superior en Guatemala al personal técnico y secretarial, con una muestra de 90 sujetos tanto del género femenino como masculino y utilizando un cuestionario de 14 preguntas, se profundizó en factores importantes para la satisfacción de los individuos y de esta manera medir el crecimiento profesional, el sentirse parte de la institución, el ser reconocido por las metas alcanzadas y la estabilidad laboral como aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral. Con base en los resultados, se concluye que en el personal administrativo de género femenino existe un alto nivel de satisfacción, ya que encierra aspectos importantes dentro de la organización tales como; sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con jefes inmediatos en comparación con el género masculino, así mismo la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores. (Navarro S, 2012, p. 12-24).

El artículo disponible en la revista Articuluz señala que son varias las empresas que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se nota, al medir el clima organizacional, en donde el comportamiento presenta disminución en la productividad de la empresa, por la falta de motivación y pertenencia de sus trabajadores, a causa de las propias políticas de la empresa en relación a la satisfacción del trabajador, del rendimiento, poca retribución y reconocimiento de la labor desempeñada, ausencia de un liderazgo participativo, carismático, integrado realmente con sus equipos de trabajo, mala definición de los cargos, funciones a desempeñar, ergonomía, higiene ocupacional, tecnología no desarrollada, plan de carreras no definidas, ausencia de índices de rendimiento, ausencia de una cultura organizacional proactiva, que sea propia del desempeño de los trabajadores. (Navarro S, 2012, p. 12-24).

En los primeros antecedentes se señalan la importancia de medir la satisfacción de los trabajadores ya que eso se ve reflejado en las actividades desempeñadas, pero también se habla de varios elementos que son necesarios que las organizaciones cuenten y generen para que realmente se dé un clima organizacional favorable que permita tener empleados satisfechos y que como retribución sean más productivos.

En el estudio de Dubrin (2021) se compararon la satisfacción laboral y la productividad de 34 empleados internos y 34 teletrabajadores que realizaban el ingreso y la codificación de datos. La satisfacción laboral se midió con el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota y una subescala de arreglo laboral de cinco ítems. La productividad del grupo se midió por transacciones de entrada de datos por hora. No se encontraron diferencias entre los grupos en la satisfacción laboral general y las puntuaciones de las subescalas; sin embargo, siete ítems individuales relacionados con preocupaciones sobre el trabajo en el hogar diferenciaron a los grupos. Se encontraron rangos de importancia significativamente diferentes entre grupos en 12 de los 25 ítems del cuestionario. A pesar de las importantes limitaciones del diseño experimental, los resultados sugieren que el teletrabajo tiende a aumentar la satisfacción con arreglos de trabajo específicos y que es probable que los teletrabajadores sean más productivos que los trabajadores internos en tareas estructuradas y repetitivas (Dubrin, 2021).

Así también los autores Böckerman y Ilmakunnas (2012) examinan el papel de la satisfacción laboral de los empleados en las plantas de fabricación finlandesas durante cinco períodos para determinar en qué medida afecta la productividad a nivel del

establecimiento. Uso de datos coincidentes sobre satisfacción laboral del Panel de Hogares de la Comunidad Europea (ECHP) e información sobre productividad del establecimiento a partir de datos de registro longitudinal vinculados al ECHP, estiman que el efecto de un aumento en el nivel promedio de satisfacción laboral de los empleados en la productividad del establecimiento es positivo, pero su magnitud varía dependiendo de la especificación del modelo. Los autores utilizan una variable instrumental para estimar puntualmente y encontrar que un aumento en la medida de la satisfacción laboral por un estándar dentro de la planta aumenta el valor agregado por horas trabajadas en la manufactura en un 6.6% (Böckerman & Ilmakunnas, 2012).

En el estudio de Okolocha (2021) se examinó el efecto de la satisfacción en el trabajo sobre la productividad de los empleados de las universidades públicas en Sudoriental, Nigeria. Se utilizó el análisis de regresión para probar las dos hipótesis formuladas con ayuda de SPSS versión 20.0 basándose en el análisis, el estudio encontró que las condiciones de trabajo y salarios tienen un efecto significativo positivo en la productividad de los empleados. Con base en los hallazgos, el estudio recomienda, entre otros, que existe la necesidad de las autoridades universitarias y el gobierno para crear un ambiente agradable y de apoyo al medio ambiente para el personal académico, esto en términos de suministro, de instalaciones físicas como infraestructuras, laboratorios, aulas ventiladas, facilitadores de enseñanza y desarrollo de diversos programas de formación que favorezcan el logro académico (Okolocha, 2021).

Según el estudio de Nikolaos (2015) en el entorno cada vez más competitivo de hoy, las organizaciones reconocen el elemento humano interno como fuente fundamental de superación. Por un lado, los gerentes se concentran en el bienestar, deseos, necesidades, metas y deseos personales de los empleados, para comprender la satisfacción laboral. Y, por otro lado, los líderes toman decisiones organizacionales con base en el desempeño de los empleados. El propósito es identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral y los determinantes del desempeño de los empleados, y en consecuencia revisar la relación entre ellos. Este estudio es una investigación interpretativa que se enfoca en explorar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados y viceversa, la influencia del desempeño de los empleados en la satisfacción laboral. El estudio también examina la naturaleza de la relación entre estas dos variables. El estudio revela la doble dirección de la relación

que compone una relación cíclica de causa y efecto, de manera que la satisfacción lleva al desempeño y el desempeño lleva a la satisfacción a través de una serie de factores mediadores. Las organizaciones exitosas son aquellas que aplican pruebas periódicas de medición de satisfacción y desempeño para rastrear el nivel de estas variables importantes y establecer las acciones correctivas (Nikolaos, 2015).

En la investigación de Wasaf (2021) se estudió el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados que trabajan en organizaciones del sector privado de Peshawar, Pakistán. Para ello, se seleccionaron como muestra ciento ochenta empleados (N=180) de organizaciones privadas de Peshawar. Se seleccionó un número igual de empleados, es decir, (n=60), a través del método de muestreo aleatorio de tres tipos de organizaciones, a saber, hospitales, bancos y universidades. Un Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ-forma corta) desarrollado por Weiss et al. (1967) y un Formulario de Evaluación del Desempeño (PRF) autoconstruido se utilizaron como instrumentos para el estudio. Inicialmente, se calcularon las estadísticas de confiabilidad de ambos instrumentos para conocer el significado de las escalas. De acuerdo con los hallazgos del estudio, el tipo de ocupación ha mostrado una correlación significativa con la satisfacción laboral. De igual manera, también se confirmó la relación positiva de la satisfacción laboral con el desempeño de los empleados. Por lo tanto, se concluye del estudio que los empleados satisfechos tuvieron un mejor desempeño en comparación con los empleados insatisfechos, contribuyendo así en un papel importante en la mejora de sus organizaciones. Dado que existen condiciones económicas y políticas inestables en Peshawar, es necesario que todas las organizaciones motiven y satisfagan a sus empleados para lograr un alto rendimiento mediante la adopción de diferentes técnicas y métodos (Wasaf, 2021).

Así mismo, según Istiaque (2015) la satisfacción laboral es la palabra más común en una organización que representa una de las áreas más complejas a las que se enfrentan los directivos de hoy en día a la hora de gestionar sus empleados. La satisfacción laboral es un estado psicológico del hombre cuando las necesidades y aspiraciones satisfechas en un lugar de trabajo, las personas están contentas y felices con el trabajo de uno. Remuneración satisfactoria, autonomía laboral desafiante, participación en la decisión, decisiones, condiciones de trabajo favorables, colegas solidarios y

participación son los factores más comunes de la satisfacción laboral. Los estudios han demostrado un impacto inusualmente alto en la satisfacción laboral por la motivación de trabajadores, mientras que el nivel de motivación tiene un impacto en la productividad, y por lo tanto también sobre el desempeño de las organizaciones (Istiaque, 2015).

En resumen, según los antecedentes recuperados de distintos artículos académicos que han sido publicados en revistas indexadas, se observa que la satisfacción laboral de los trabajadores tiene su influencia en la productividad, en el desempeño laboral, para lo cual en varias de estas investigaciones se mencionan de algunos elementos de los que se valen distintas empresas públicas y privadas para mantener esa satisfacción y mejorar su productividad. Si bien son condicionamientos, pero permiten generar ambientes adecuados para el desarrollo del personal y que al final de cuentas suman para el alcance de metas y objetivos institucionales.

2.1.1. Teorías de la satisfacción laboral

No se evidencia una teoría como tal que se exprese sobre la satisfacción laboral pero esta variable se la puede explicar desde las teorías que explican la motivación humana. Entre las teorías más comunes están: “la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow; La teoría de la higiene-motivador de Herzberg; el Modelo de Características del Trabajo; y el enfoque disposicional” (Williams, 2019).

2.1.1.1. Jerarquía de las necesidades

Aunque usualmente conocida en la literatura como motivación humana, la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow fue una de las primeras teorías en examinar los elementos más importantes para la satisfacción laboral. La teoría sugiere que las necesidades humanas forman una jerarquía de cinco niveles que consta de: necesidades fisiológicas, seguridad, pertenencia / amor, estima y autoactualización. La jerarquía de necesidades de Maslow postula que hay necesidades esenciales que deben satisfacerse primero (como las necesidades fisiológicas y de seguridad), antes de que se puedan satisfacer necesidades más complejas (como, pertenencia y estima). La jerarquía de necesidades de Maslow fue desarrollada para explicar la motivación humana en general (Universidad UNADE, 2020).

2.1.1.2. Teoría motivador-higiene

La teoría de la motivación-higiene de sugiere que la satisfacción laboral y la insatisfacción no son dos extremos opuestos del mismo continuo, sino que son dos conceptos separados y, a veces, incluso no relacionados. Para que un empleado esté satisfecho con el trabajo, deben cumplirse los factores motivadores, como el pago y los beneficios, el reconocimiento y los logros (Universidad UNADE, 2020).

2.1.1.3. Modelo de Características de Trabajo

El Modelo de Características del Trabajo (JCM) explica que la satisfacción en el trabajo ocurre cuando el ambiente de trabajo fomenta características motivadoras intrínsecas. Cinco características clave del trabajo: variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación, influyen en tres estados psicológicos (Universidad UNADE, 2020).

2.1.1.4. Enfoque disposicional

Este enfoque disposicional sugiere que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la personalidad. Postula que un individuo tiene una fuerte predisposición hacia un cierto nivel de satisfacción, y que estos permanecen bastante constantes y estables a lo largo del tiempo. La evidencia de este enfoque se puede dividir en estudios indirectos y estudios directos (Universidad UNADE, 2020).

De los anteriores se puede mencionar que se deriva la teoría denominado: “Modelo dinámico de la satisfacción laboral”.

2.1.1.5. Modelo dinámico de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es explicada como un producto del proceso de interacción entre el personal y su relación de trabajo, jugando un papel muy importante el control y el poder que permita regular esta interacción, por lo tanto, existen probabilidades de influir en la relación laboral (Cavalcante, 2004). Con lo mencionado, los empleados pueden llegar a experimentar varias formas de satisfacción laboral, al menos existen

seis formas de experimentar dicha satisfacción, entre las que Cavalcante (2004) menciona:

- La satisfacción laboral progresiva, en el que el individuo incrementa su nivel de aspiraciones a fin de conseguir mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada en la cual el individuo mantiene un nivel promedio de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada que se da cuando el individuo reduce su nivel de aspiraciones y adopta un estado de sumisión para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- La insatisfacción laboral constructiva donde el individuo, siente insatisfacción y trata de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración manteniendo su satisfacción al máximo.
- La insatisfacción laboral fija que se da cuando el individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral que es cuando el individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones (Cavalcante, 2004).

2.2. Estado del arte

2.2.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Caballero, 2002).

Para Diosveni (2010), la satisfacción laboral es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo.

También se define la satisfacción laboral como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo” (Fuentes, 2012). Pues se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

De los tres primeros autores se entiende por satisfacción laboral el estado natural que tiene una persona referente a su trabajo, si este estado alcanza un nivel de éxtasis, felicidad, comodidad y libre de estrés, puede desarrollar placer de su trabajo y por ende desempeñarlo de mejor manera; por eso varios autores lo relacionan con un estado de sentimiento, pues mientras es más positivo mejor se siente el empleado o trabajador y le gusta asistir a su trabajo sin ese sentimiento de obligación.

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

- **Dedicación al trabajo.** Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima. Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto (Fuentes, 2012).
- **Compromiso organizacional.** Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores 13 comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos (Fuentes, 2012).
- **Estado de ánimo en el trabajo.** Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden

describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal (Fuentes, 2012).

Según Hannoun (2011), explica que existen tres características del trabajador que pueden afectar la percepción del debería ser:

- Las necesidades.
- Los valores.
- Rasgos personales (Hannoun, 2011).

Así mismo los aspectos de la situación de empleo que pueden afectar los conocimientos del debería ser, son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia (Hannoun, 2011).

Finalmente, las características del cargo que intervienen en la percepción de las condiciones actuales, son:

- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.
- Retribución (Hannoun, 2011).

Se evidencia vario autores que pueden llegar a establecer que la satisfacción laboral en cualquier área de trabajo de por sí ya es un motivo de satisfacción; es decir, que el personal de la empresa mantiene un positivismo por el hecho de estar en la empresa, para otros no tanto y por ello a veces la insatisfacción que se debe trabajar.

2.2.2. Causas de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible (Fuentes, 2012).

Hay muchas concepciones sobre las causas de la satisfacción laboral, entre ellas están motivaciones, liderazgo, ambiente laboral, salarios y bonos, beneficios, entre otras causas que detallan los autores, pero en compendio como menciona la autora Fuentes, el tener trabajo es ya una causal de satisfacción, pero al querer desarrollar carrera, profesionalizarse o especializarse las exigencias serán mayores y aparece la desmotivación y por ende la insatisfacción del trabajo.

2.2.3. Consecuencias de la no satisfacción laboral.

El autor Caballero (2002) menciona que la satisfacción laboral concentra algunas consecuencias para el trabajador, ya que se puede llegar a afectar las actitudes ante la vida, situaciones familiares, la salud física e incluso la longitud de su vida. Claro que son hechos que pueden estar relacionados de forma indirecta con la salud mental; además de ser la causa del ausentismo y la rotación de personal, incluso puede afectar a comportamientos laborales en la organización (Caballero, 2002).

Entre las consecuencias de presentar insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa, podrían darse casos, como:

- Inhibiciones
- Mucha resistencia al cambio.

- Poca de creatividad.
- Abandono (carencia de espíritu competitivo o colaborador).
- Accidentabilidad (imprudencia).
- Disminución de la productividad.
- Disgusto por trabajar en grupo.

Hannoun (2011), indica que existen determinantes y consecuencias cuando se evidencia la no satisfacción laboral, esto se lo aborda desde lo individual o tomando en consideración a toda la organización. Hay diferencias individuales que podrían influir en los índices de satisfacción laboral. Los determinantes individuales son los años de carrera profesional y las expectativas laborales de los trabajadores (Hannoun, 2011).

En concordancia con los autores el tener un nivel elevado de satisfacción laboral en los trabajadores es bueno para toda empresa, pues esto no solo contribuye al mejoramiento del desempeño y de la productividad empresarial, sino que realmente se puede tener ambientes favorables que permitirán alcanzar metas y objetivos. Por el contrario, al no existir una satisfacción laboral se liberan una serie de aspectos que afectan a la empresa, reduce la productividad, existe un abandono o desanimo en la realización de actividades, y todo eso conduce a rotación de personal, y afectación a las metas y objetivos propuestos.

2.2.4. Niveles de satisfacción laboral.

La mayoría de autores establecen dos niveles de satisfacción laboral, la general y la que se da por facetas.

2.2.4.1. Satisfacción general

Este nivel es aquel que puede sentir el trabajador frente a los aspectos de su trabajo. Se la puede denominar como una satisfacción básica, que se da por el solo hecho de tener un trabajo y ser feliz porque le gusta hacer lo que hace, ama lo que hace, disfruta de su trabajo y por ende el resto pasa a segundo plano (Wasaf, 2021).

2.2.4.2. Satisfacción por facetas

Este segundo nivel, presenta una menor satisfacción frente a otros aspectos específicos de su trabajo, como ciertos reconocimientos, algunos beneficios, varias condiciones del trabajo, la supervisión recibida, los compañeros de trabajo, algunas políticas de la empresa. Es decir, de acuerdo a una serie de descripciones que se den en el trabajo, será la satisfacción laboral, pues está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral (Cavalcante, 2004).

2.2.5. Condiciones favorables de trabajo.

Salinas (2000), indica que al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus). Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios.

A lo anterior se puede añadir que otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

2.2.6. Efectos de la satisfacción laboral.

Fuentes (2012), señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

Lo anterior se vio en los antecedentes investigativos, pues el interés de quienes lideran procesos desean mantener un personal motivado que este enteramente satisfechos y se sienta a gusto para desempeñar un mejor trabajo, esto indudablemente mejora la productividad y es lo que este estudio persigue y desea dejar evidenciado.

2.2.7. Satisfacción y productividad.

Para explicar el tema en mención se podría resumir en la frase “trabajador feliz es un trabajador productivo” (Bonifacio & Falconi, 2016). Varios estudios revelan que existe una relación positiva o afirmativa entre la satisfacción y la productividad dentro de las organizaciones.

La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De manera similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores. Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración (Fuentes, 2012).

Basado en lo manifestado por los autores la satisfacción y la productividad han sido ampliamente estudiadas, y encuentran una relación estrecha, pues las correlaciones ejecutadas en varios estudios, dan como resultado una relación fuerte.

2.2.8. Cómo expresan los empleados su insatisfacción.

La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, insubordinarse, robar propiedades de la organización o desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo (Caballero, 2002). Existen cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones, constructividad / destructividad y actividad /pasividad:

- Salida. Comportamiento dirigido a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de renunciar.
- Voz. Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad. Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, por ejemplo, se defiende a la empresa de las posibles críticas externas y se confía más en que la organización y su administración harán lo correcto.
- Negligencia. Permitir pasivamente que las condiciones empeoren. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores (Caballero, 2002).

2.2.9. Productividad.

“La productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad” (Bonifacio & Falconi, 2016).

Robbins y Coulter (2000) citado por (Citalan, 2013), la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano (pág. 88).

La productividad laboral desde el enfoque de Van Den Berghe (2005), explica que el trabajador debe ser obligatoriamente tomado en cuenta como un activo y no como un costo más de la empresa, en virtud de que este es el recurso que puede innovar en los procesos para hacerlos más ágiles y principalmente porque tiene la autonomía para tomar decisiones que a veces se presentan de carácter urgente. Se menciona que la productividad laboral es un indicador que permite evidenciar la eficiencia en que un individuo produce un bien o servicio (Bonifacio & Falconi, 2016).

Un componente realmente importante de las organizaciones es la satisfacción del personal; en una organización aquellos ellos son quienes constituyen la organización

en sí; es indudable que en el sector servicios, la percepción de los clientes en cuanto a la calidad y los niveles de satisfacción laboral sean muy notorios debido a que en el momento de verdad, que es cuando un trabajador está en contacto con el cliente, la manera de ofrecer el servicio es lo que dará al cliente una buena o mala imagen del producto y en sí de la organización (Román, 2012).

Revisado varios autores se puede argumentar que la productividad es un indicador de los más importantes en ser necesario su medición, pues es de los indicadores de gestión que permiten tener niveles altos de eficacia y efectividad, y sobre todo se vea reflejado en los resultados no solo a nivel de metas y objetivos cumplidos, sino reflejados en los estados económicos de las organizaciones. Más allá de unas fórmulas, la productividad de las organizaciones se basa en la suma de elementos como la satisfacción laboral, el clima organizacional, la motivación, el tipo de liderazgo que se maneje en la institución, y otros elementos que hacen más satisfactorio el trabajar en un lugar y dar más como profesionales o trabajadores.

2.2.10. Productividad y comportamiento humano.

Existe una fórmula que permite medir la productividad, que viene dado por la cantidad de productos o servicios que una organización realice en un periodo de tiempo dado y la cantidad de recursos que se necesitaron, teniendo la siguiente ecuación:

$$\mathbf{Productividad} = \frac{\mathbf{Cantidad\ de\ productos\ o\ servicios\ realizados}}{\mathbf{Cantidad\ de\ recursos\ utilizados}}$$

La productividad puede incrementar de varias formas:

- ✓ Aumentar la producción utilizando los mismos o menos recursos.
- ✓ Reducir recursos, manteniendo o incrementando al mismo tiempo la producción.
- ✓ Permitir que se incrementen los recursos, utilizados, siempre y cuando la producción se incremente.

- ✓ Permitir que se reduzca la producción, siempre y cuando la cantidad de recursos utilizados sea menos.

No incluye provisiones para el precio de los productos o servicios, ni los costos de los recursos.

La manufactura: la fuerza de trabajo se está reduciendo, el caudal de producción está creciendo continuamente y la productividad se está elevando; de 25 a 30% del producto nacional bruto.

La automatización: este cambio en muchas industrias está modificando dramáticamente la combinación de sus costos. Para algunas de ellas, los trabajadores de la producción, o mano de obra de contacto, representan una parte tan pequeña de sus costos totales; y otros costos generales ofrecen mayores expectativas de reducción de costos y de incrementar la productividad. No reconocer este hecho puede ser un error importante en los programas para mejora de la productividad (Mckinsey Global Institute, 2017).

2.2.11. Factores para medir la productividad.

- **Factor capital:** En la planta manufacturera, el factor capital incluye el total de la inversión en los elementos físicos que entran en la fabricación de productos. Estos elementos son solo una parte del activo fijo del negocio. Como ejemplo tenemos: terreno, edificios, instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas y útiles de trabajo. La inversión en estos elementos para la producción debe recuperarse en un tiempo razonable y, naturalmente, con creces, para que ella sea redituable para los inversionistas. La medida de redituabilidad de los bienes de capital es, en sí, un índice de productividad. Este índice no solo es aplicable a la productividad de la empresa sino también a la de la sociedad a quien se sirve (Chiluiza, 2014).
- **Factor gente:** La importancia que tiene el capital para una empresa industrial; no menos importante es la gente que colabora en ella. Los dos factores, capital y gente, no son ambivalentes, los dos se complementan. La importancia de uno y otro factor depende de las necesidades particulares de cualquier industria (Chiluiza, 2014).

- **Factor tecnología:** El paso que llevan las aplicaciones de las computadoras ha procreado multitud de industrias subsidiarias, como sería la manufactura de componentes, los servicios de información, los productores de bibliotecas, programas y paquetes de software. Estos nuevos progresos abarcan los programas especiales, los satélites de comunicación, la medicina electrónica y el transporte supersónico. Más allá, se encuentran áreas de la ciencia en las que los hombres sondean lo desconocido y nadie sabe dónde y cuándo se harán descubrimientos de un nuevo conocimiento (Chiluiza, 2014).

Con los antecedentes y teorías anotados, se entiende que la satisfacción laboral de los trabajadores está sujeta a elementos internos y externos a sus áreas de trabajos, a estímulos y constante motivación, como amor propio por lo que hace; así mismo, las investigaciones sugieren que de hallarse esta satisfacción laboral se ve reflejado en el desempeño de las personas y en su productividad, un indicador que aporta mucho a las organizaciones al momento de alcanzar y cumplir metas y objetivos.

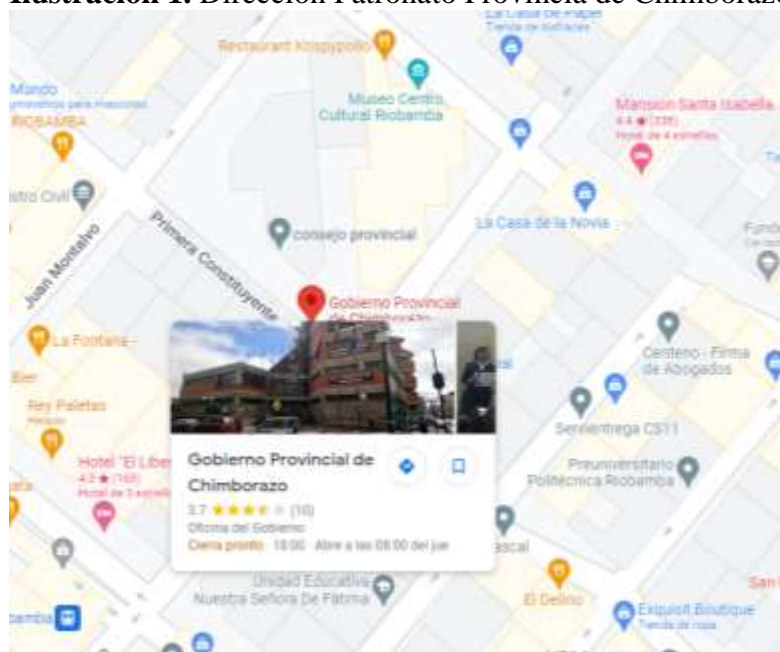
CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ubicación

La investigación se realizó en el Patronato Provincia de Chimborazo, el cual está ubicado geográficamente en la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo; en las calles Primera Constituyente y Carabobo.

Ilustración 1. Dirección Patronato Provincia de Chimborazo



Fuente: Google Maps

Esta institución promueve el derecho a la salud y desarrollo social a fin de mejorar las condiciones de vida de la población de Chimborazo, con énfasis en grupos de atención prioritaria, con enfoque de género, movilidad humana, discapacidad e interculturalidad. Con el propósito de gestionar las actividades institucionales, este organismo cuenta con áreas de salud, proyectos de grupos de atención prioritaria y otros de su competencia.

3.2. Equipos y materiales

Los insumos que se utilizó fue el material bibliográfico generado de la revisión de la literatura, como libros, artículos científicos todo este material se relaciona a sustentar la relación planteada en el presente trabajo de investigación. En cuanto a los equipos,

se utilizó una computadora personal a la cual se le instaló la aplicación del programa estadístico SPSS, con el propósito de realizar las contrastaciones empíricas y obtener los resultados para la verificación de las hipótesis.

Es necesario resaltar que adicionalmente intervino en el proyecto profesionales especialistas en las áreas de metodología de la investigación y gestión del talento humano, con el propósito de brindar soporte y orientación al trabajo de titulación.

3.3. Tipo de investigación

Diseño de la investigación:

De Campo: Se aplicó la investigación de campo pues se intervino en el Patronato Provincial de Chimborazo para conocer la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores. De esta investigación se obtienen los resultados que datan de la aplicación de las encuestas o instrumentos que fueron adecuadamente validados. Esta investigación se destaca por intervenir directamente en el problema, o por manipular algunos elementos que conlleven a identificación de la problemática y establecer posibles soluciones.

Documental: Esta investigación también denominada bibliográfica, nace de la búsqueda de autores que son peritos en el tema de satisfacción laboral y productividad; estos antecedentes permiten sentar bases teóricas y a partir de estas teorías parafrasear y dar una opinión válida que contribuya a la investigación.

No experimental: Es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio. Para desarrollar la investigación, los autores observan los fenómenos a estudiar en su ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente. Esta investigación no necesita de laboratorios o de técnicas complejas, sino que se basa en la observación de las variables, en este caso la satisfacción laboral y la productividad, de esa manera se complementa al resto del diseño de la investigación.

Por el nivel:

Descriptiva: Con esta investigación se detecta la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo. Esta

investigación busca describir a detalle cada una de las variables y con ello buscar o definir la relación que tiene la variable independiente sobre la dependiente, además que también se basa en la observación de los hechos o fenómenos y desde ahí se determinan realidades.

Los estudios correlacionales: Este nivel de estudio pretende responder a preguntas de investigación, es decir este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en donde la variable independiente: satisfacción laboral y en la variable dependiente: productividad se correlacionaran. Recordar que para correlacionar las variables se tiene que necesariamente contar con una base de datos y que mediante la aplicación de la estadística se conozca si existe o no relación entre las variables y en qué nivel se correlaciona.

Por el lugar:

Investigación de Campo: La investigación de campo será aplicada a través de la técnica de la observación directa; mediante una encuesta. La investigación de campo ejerce menos control sobre el sujeto, objeto, o fenómeno investigado y de las condiciones que urgen del mismo, determinando mayor libertad para que el investigador desarrolle su iniciativa.

Bibliográfica: para sustentar la teoría escrita anteriormente por los diferentes autores, lo encontramos en libros, artículos, revistas, informes, páginas web, tesis que permitirá conocer con mayor profundidad las variables mencionadas.

En cuanto al enfoque de esta investigación es cuantitativa, la cual consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Esta investigación se caracteriza por utilizar datos alfanuméricos que permiten comprobar la hipótesis, a partir de un razonamiento lógico que se obtiene del estudio de campo previsto en la investigación.

Adicionalmente, la investigación realiza una descripción desde el punto de vista estadístico con el propósito de evaluar parámetros, a fin de explicar la realidad de los elementos de estudio y con el propósito de cumplir con los objetivos del proyecto, se analiza la correlación de las variables dependientes e independientes, para conocer cuál es el comportamiento bajo un modelo sustentado por la teoría del comportamiento.

3.4. Prueba de Hipótesis

Para el estudio se ha definido una hipótesis nula (H_0) y una alterna (H_1):

H_0 : La satisfacción laboral no influye en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo.

H_1 : La satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo.

3.5. Población y muestra:

Población

La población es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Vidal, 2016). Para el caso del estudio se tomará en cuenta la totalidad de la población que corresponde a 170 funcionarios públicos del Patronato Provincial de Chimborazo.

Muestra:

El muestreo en la investigación es probabilístico, de tipo regulado, porque forman parte de la muestra todos los elementos del universo en los cuales se hace presente el problema investigativo, para lo cual intervinieron todas las dependencias del Patronato Provincial de Chimborazo, compuesta por 6 áreas, la muestra se estableció en 40 funcionarios.

Tabla 1. Muestra

| POBLACIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Trabajadores | 40 | 100% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

3.6. Recolección de información:

Según Hernández (2017) las técnicas de recolección de información suponen una necesidad que depende de cada estudio, por lo cual, en este contexto para la medición de las variables satisfacción laboral y productividad se utiliza la encuesta, que en este caso se estructura de acuerdo con cada variable de estudio con preguntas cerradas en escala de Likert. Esta encuesta tiene 3 dimensiones con 18 ítems de la variable satisfacción laboral (Anexo 1) y 3 dimensiones con 20 ítems de la variable productividad (Anexo 2), lo que permite medir las actitudes de los trabajadores del Patronato del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo. El tratamiento de fiabilidad del instrumento consistió en la prueba Alfa de Cronbach.

3.6.1. Plan de recolección de información

Tabla 2. Muestra

| Preguntas básicas | Explicación |
|-------------------------------|--|
| ¿Para qué es? | Para determinar la influencia de la satisfacción laboral sobre la productividad. |
| ¿Con qué personas? | A los servidores públicos del Patronato Provincial de Chimborazo. |
| ¿Sobre qué aspectos? | Satisfacción laboral; la productividad |
| ¿Quien? | Irvin Rodrigo Samaniego Samaniego |
| ¿A quiénes? | A los servidores públicos del Patronato Provincial de Chimborazo. |
| ¿Cuándo? | Ejercicio fiscal 2022 |
| ¿Dónde? | Patronato Provincial de Chimborazo. |
| ¿Cuántas veces? | Una vez |
| ¿Qué técnicas de recolección? | Encuesta |
| ¿Con qué? | Cuestionario |

Fuente: Elaboración propia

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, entre otros.
- Repetición de la recolección en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información.
- Análisis e interpretación de resultados
- Estudio estadístico de datos obtenidos

Como parte del plan de recolección de la información, una vez previsto y validado los instrumentos se proceden a su aplicación, de donde se obtienen datos en relación a las variables satisfacción laboral y productividad, de forma que se procede con el procesamiento de la información y el análisis estadístico respectivo para lo cual se debe tomar en consideración, lo siguiente:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, entre otros.
- Repetición de la recolección en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información.
- Análisis e interpretación de resultados
- Estudio estadístico de datos obtenidos

3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico:

Para el procesamiento de la información una vez recolectados los datos del campo se procede con la depuración y tabulación de las encuestas para formar un Excel que en lo posterior se pasa al sistema estadístico SPSS, el cual permitirá realizar las correlaciones de variables y comprobar la hipótesis de estudio.

3.7.1. Estrategia de correlación

Prueba de Correlación de Spearman: Con el propósito de establecer el grado de correlación entre la motivación y el rendimiento laboral se utilizará la rho de

Spearman, el cual permite la interpretación de su coeficiente, cuando este concuerda en que son valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. En tanto que los valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Y los valores próximos a cero indican que no hay correlación alguna.

Alcances: El estudio se realizó con funcionarios del Patronato Provincial de Chimborazo, para identificar la existencia de un problema que relaciona a las variables satisfacción laboral y su influencia en la productividad.

Límites: Por la carga de trabajo que se tiene en la institución para aplicar el instrumento, se tuvo que esperar el momento adecuado para no interrumpir en sus actividades diarias, además de contar con la debida autorización para acceder a dicha información.

3.7.2. Validez de instrumentos para recolección de datos

- **Validación técnica juicio de expertos**

El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Robles & Rojas, 2015). Este método dentro del estudio sirvió para reformular algunos criterios de la encuesta y su instrumento que es el cuestionario; mismo que se aplicó al personal de la empresa, con el fin de lograr los objetivos trazados en la investigación. En este sentido no cabe cálculo alguno sólo las valoraciones cualitativas que los investigadores expertos efectuaron, y que se presentan a continuación:

Tabla 3. Juicio de Expertos

| No. | ÍTEMS | EXPERTO | EXPERTO | EXPERTO | TOTAL |
|-----|---|---------|---------|---------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | |
| 1 | Las preguntas son de fácil comprensión | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 2 | Las preguntas son claras | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 3 | Las preguntas son concretas con las dos variables | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 4 | La escala de valoración adecuada | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 5 | El contenido y la respuesta están bien planteadas | 3 | 4 | 4 | 11 |

Escala de valoración:

Muy Adecuado 4 – Poco Adecuado 3 – Poco Adecuado 2 – Nada Adecuado 1

Fuente: Elaboración propia

Nota: Se adjunta como anexo el extracto de la carpeta de cada experto para validar lo expuesto (anexo 4).

- **Análisis de confiabilidad o fiabilidad**

Para efectos del análisis de confiabilidad del instrumento (consistencia de los datos) se utilizó el Método de Alfa de Cronbach y adicional se sometió a juicio de expertos determinando que el instrumento tiene las condiciones dadas. En este punto también hay que hacer referencia en que los instrumentos ya son reconocidos y han sido aplicados en algunas investigaciones, por lo que la validación que se hace es para reforzar a un más esa viabilidad que tendrán los datos recolectados en el estudio de campo. A nivel de variables, se obtuvieron buenos resultados con niveles aceptables, que indican la confiabilidad del instrumento.

3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados

3.8.1. Análisis de confiabilidad o fiabilidad

- Alfa de Cronbach

Variable 1: Satisfacción laboral

Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos

| Estadística de fiabilidad | |
|---------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,875 | 18 |

Fuente: Elaboración propia

El Alfa de Cronbach del instrumento de evaluación que mide la satisfacción laboral es de 0,875 lo que significa que la consistencia del instrumento es aceptable, por esta razón los resultados tendrán un alto grado de fiabilidad.

Tabla 5. Categorías de Cronbach

| Coefficiente | Relación |
|------------------|---------------|
| 0.0 a +/- 0.2 | Despreciable |
| 0.2 a 0.40 | Baja o ligera |
| 0.40 a 0.60 | Moderada |
| 0.60 a 0.80 | Marcada |
| 0.80 a 1.00 | Muy Alta |

Fuente: Elaboración propia a partir de Cronbach

Variable 2: Productividad

Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos

| Estadística de fiabilidad | |
|---------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,961 | 20 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Categorías de Cronbach

| Coefficiente | Relación |
|---------------------|-----------------|
| 0.0 a +/- 0.2 | Despreciable |
| 0.2 a 0.40 | Baja o ligera |
| 0.40 a 0.60 | Moderada |
| 0.60 a 0.80 | Marcada |
| 0.80 a 1.00 | Muy Alta |

Fuente: Elaboración propia a partir de Cronbach

El Alfa de Cronbach del instrumento de evaluación que mide la productividad es de 0,961; lo que demuestra que la consistencia del instrumento es elevada, por esta razón los resultados tienen un alto grado de fiabilidad.

3.8.2. Análisis general de resultados

Para el análisis de la variable dependiente que cuenta con 18 ítems agrupados en 4 dimensiones que son: reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo, relación trabajo – empleado. Y para la variable independiente que cuenta con 20 ítems agrupados en 3 dimensiones: verificación de la disposición, verificación del equipo, verificación del procedimiento.

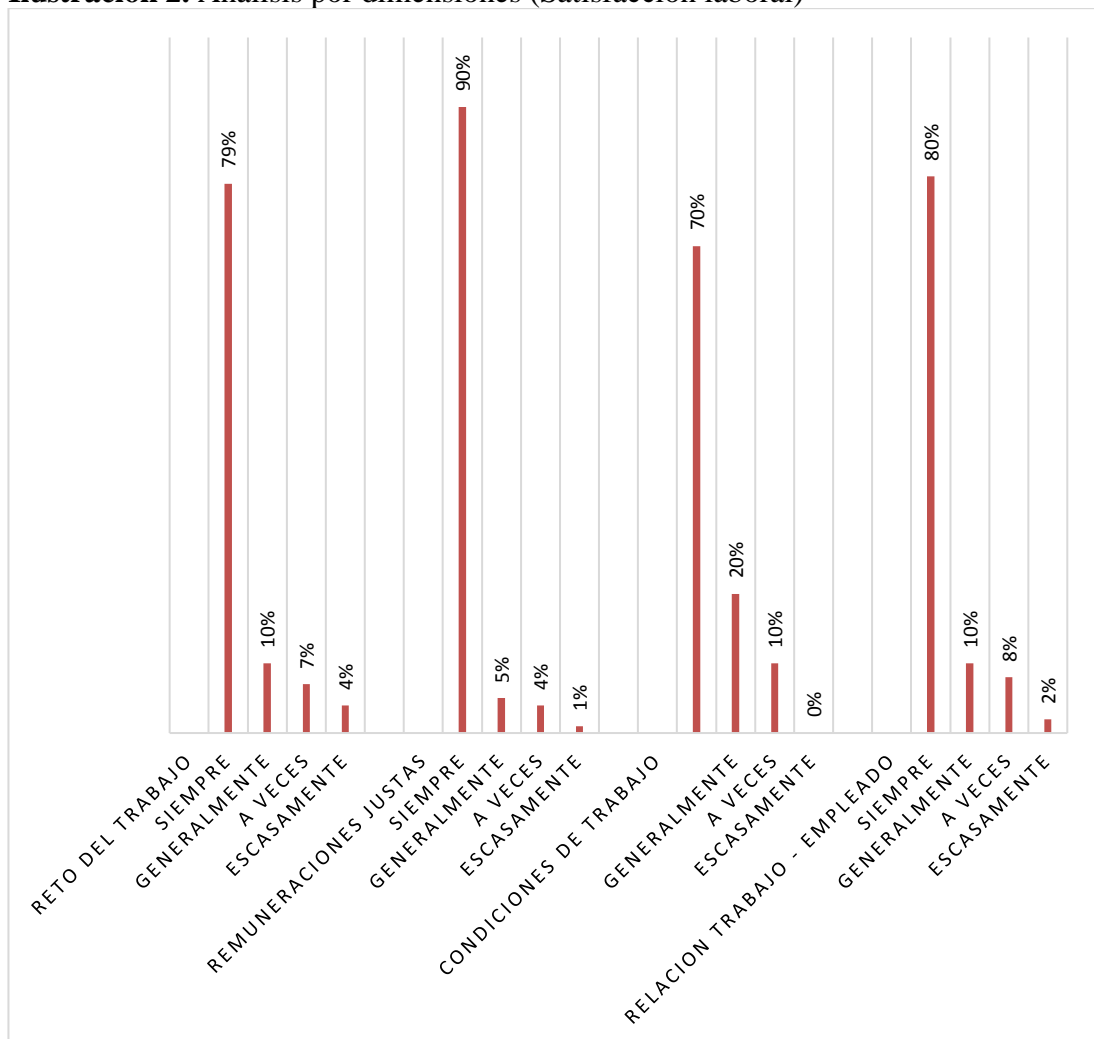
CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

En conjunto detallan el comportamiento de las variables en estudio; se recomienda que las dimensiones provengan de teorías, las cuales deben estar detalladas en el marco teórico. A continuación, se muestran las dimensiones de las variables satisfacción laboral y productividad referencia lo propuesto.

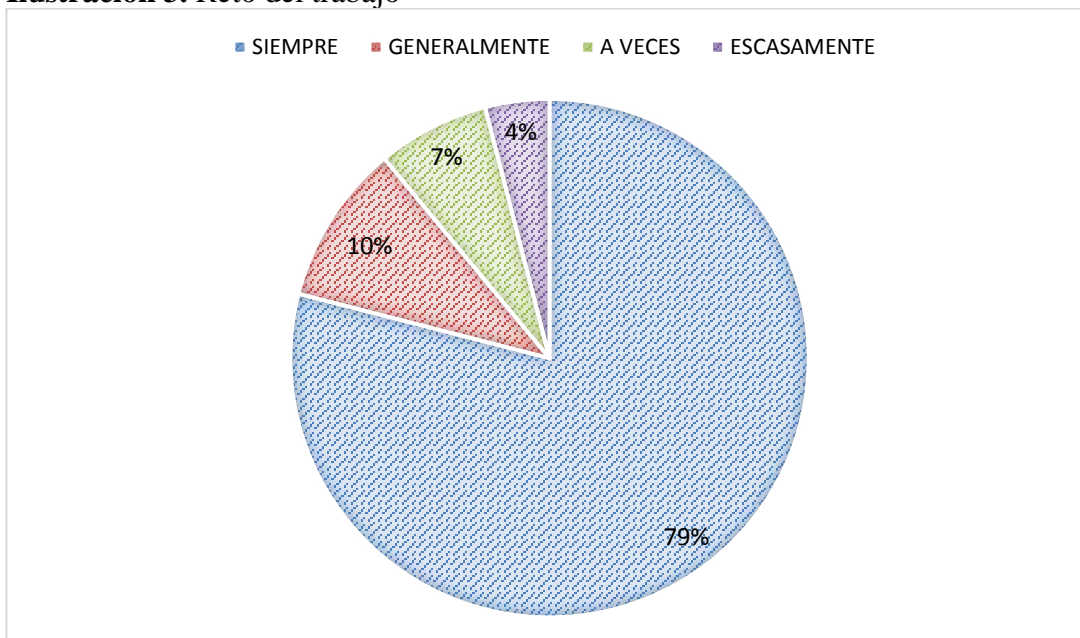
Ilustración 2. Análisis por dimensiones (Satisfacción laboral)



Fuente: Elaboración propia

El análisis por cada dimensión se muestra a continuación por separado:

Ilustración 3. Reto del trabajo



Fuente: Elaboración propia

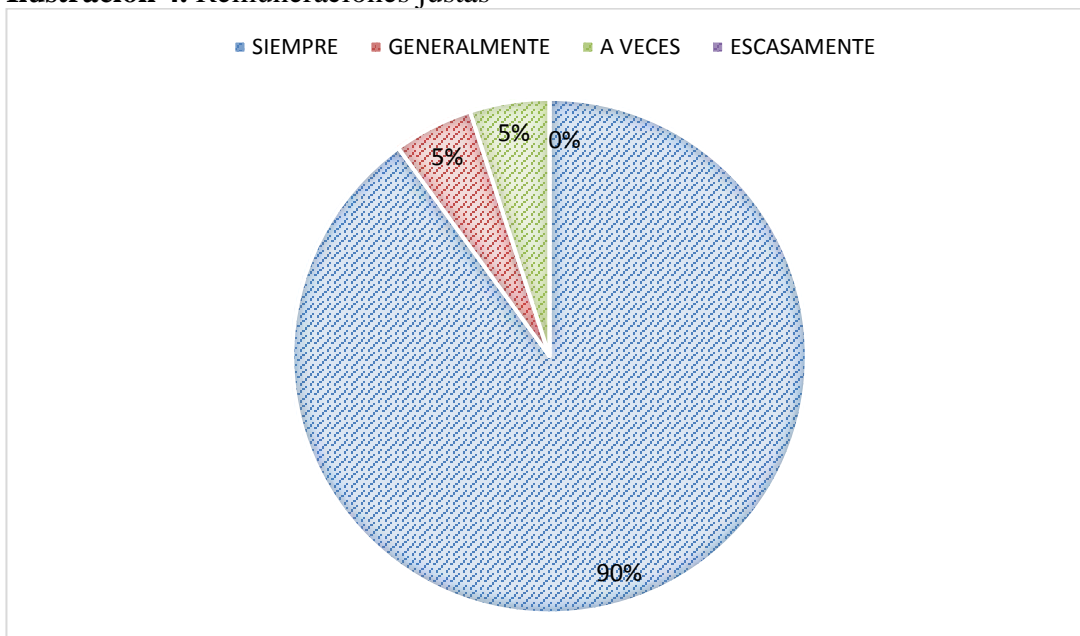
Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó la encuesta (100%), 32 servidores (79%), responden que siempre existe reto del trabajo, 4 servidores (10%), responden generalmente, por otro lado 3 servidores (7%), responden a veces y asimismo 1 servidor (4%), manifiestan escasamente.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos se logra distinguir que el reto del trabajo para los Servidores Públicos que laboran en el Patronato Provincial del GADPCH, exponen factores que es una parte fundamental del trabajo pues son sustanciales para el logro de la satisfacción laboral.

Ilustración 4. Remuneraciones justas



Fuente: Elaboración propia

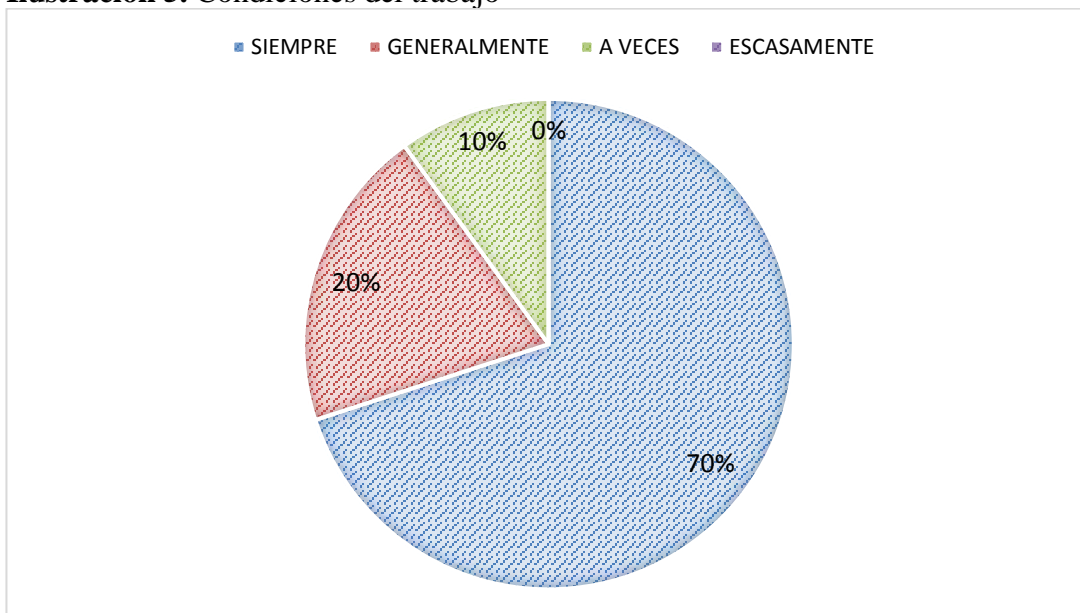
Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó la encuesta (100%), 36 servidores (90%), responden que siempre existe remuneraciones justas, 2 servidores (5%), responden generalmente, por otro lado 2 servidores (5%), responden a veces y asimismo ningún servidor (0%), manifiestan escasamente.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos se logra distinguir que las remuneraciones justas para los Servidores Públicos que laboran en el Patronato Provincial del GADPCH, exponen que es un factor de equidad de igual trabajo igual remuneración para el logro de la satisfacción laboral.

Ilustración 5. Condiciones del trabajo



Fuente: Elaboración propia

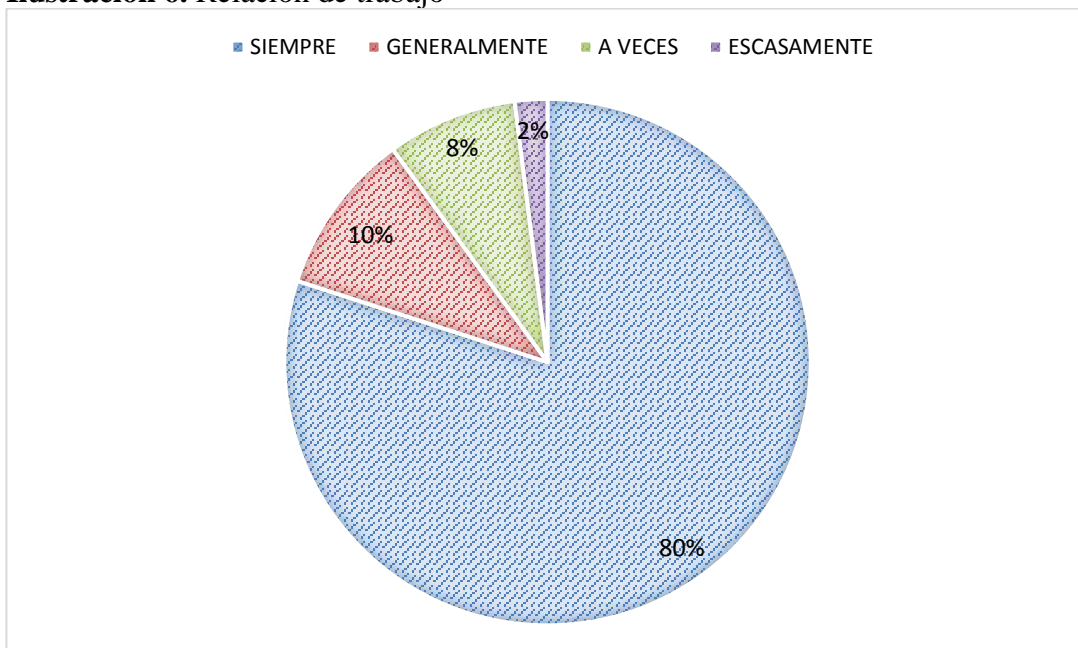
Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó la encuesta (100%), 28 servidores (70%), responden que siempre existe condiciones de trabajo, 8 servidores (20%), responden generalmente, por otro lado 4 servidores (10%), responden a veces y asimismo ningún servidor (0%), manifiestan escasamente.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos se logra distinguir que las condiciones de trabajo para los Servidores Públicos que laboran en el Patronato Provincial del GADPCH, exponen que las condiciones de trabajo son de vital importancia para el logro de la satisfacción laboral.

Ilustración 6. Relación de trabajo



Fuente: Elaboración propia

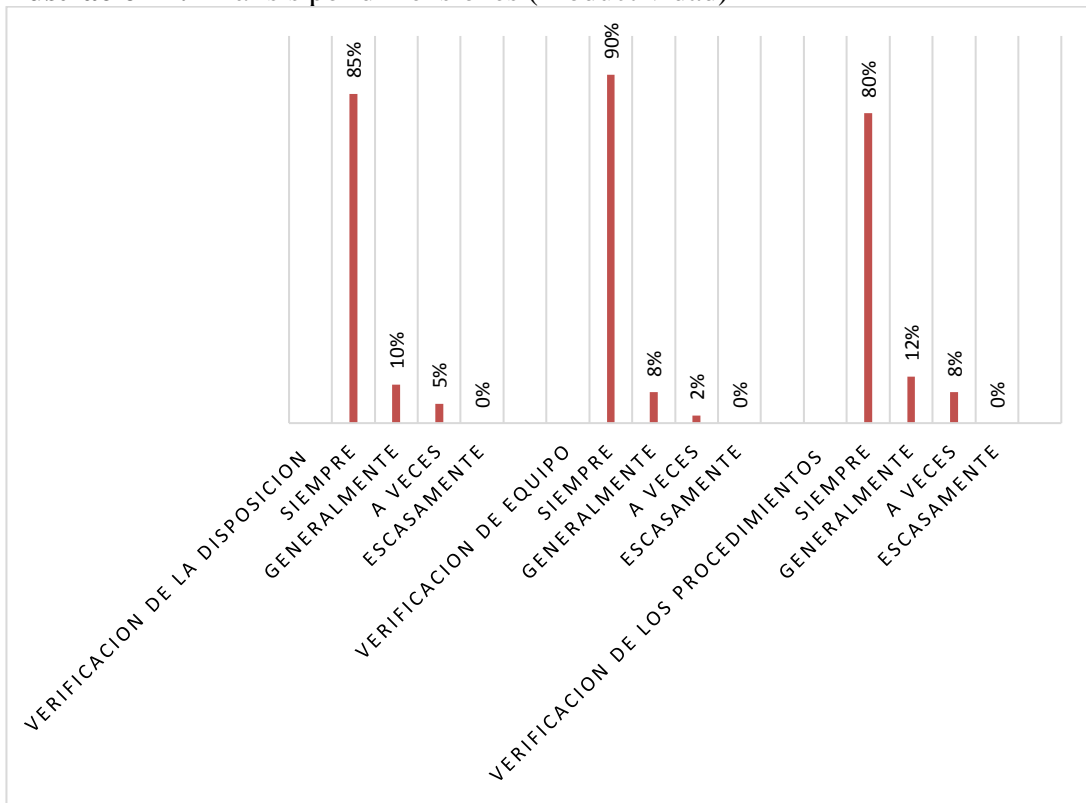
Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó la encuesta (100%), 32 servidores (80%), responden que siempre existe relación de trabajo, 4 servidores (10%), responden generalmente, por otro lado 3 servidores (8%), responden a veces y asimismo 1 servidor (2%), manifiestan escasamente.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos se logra distinguir que las remuneraciones justas para los Servidores Públicos que laboran en el Patronato Provincial del GADPCH, exponen que siempre existen buenas relaciones de trabajo.

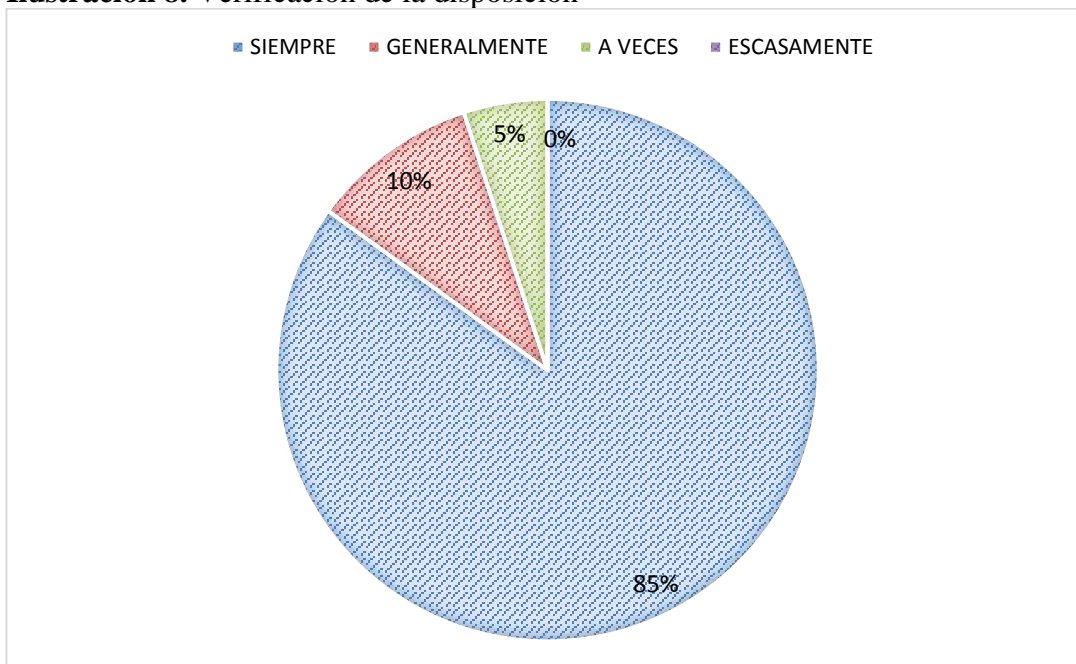
Ilustración 7. Análisis por dimensiones (Productividad)



Fuente: Elaboración propia

Los análisis de las dimensiones verificación de la disposición, verificación de equipo y verificación de los procedimientos se muestran por separado a continuación:

Ilustración 8. Verificación de la disposición



Fuente: Elaboración propia

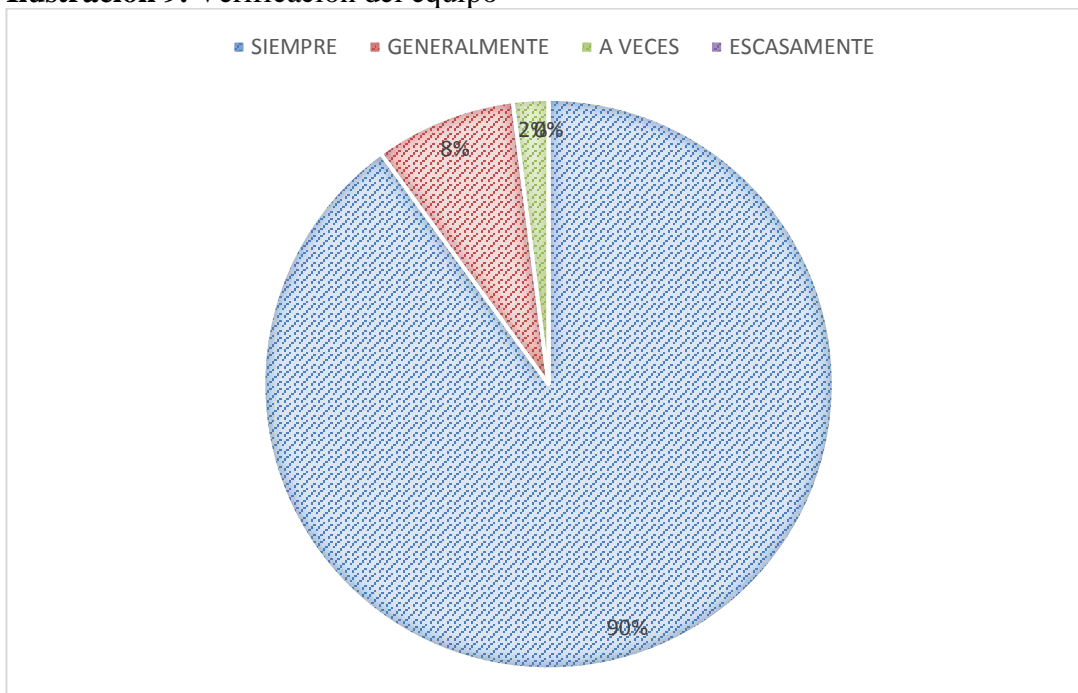
Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó la encuesta (100%), 34 servidores (85%), responden que siempre existe verificación de la disposición, 4 servidores (10%), responden generalmente, por otro lado 2 servidores (5%), responden a veces y asimismo ningún servidor (0%), manifiestan escasamente.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos se logra distinguir que la verificación de la disposición para la mayoría de los Servidores Públicos que laboran en el Patronato Provincial del GADPCH, el personal demuestra tener conocimiento de cada proceso, juntamente con el manejo de las herramientas implementadas.

Ilustración 9. Verificación del equipo



Fuente: Elaboración propia

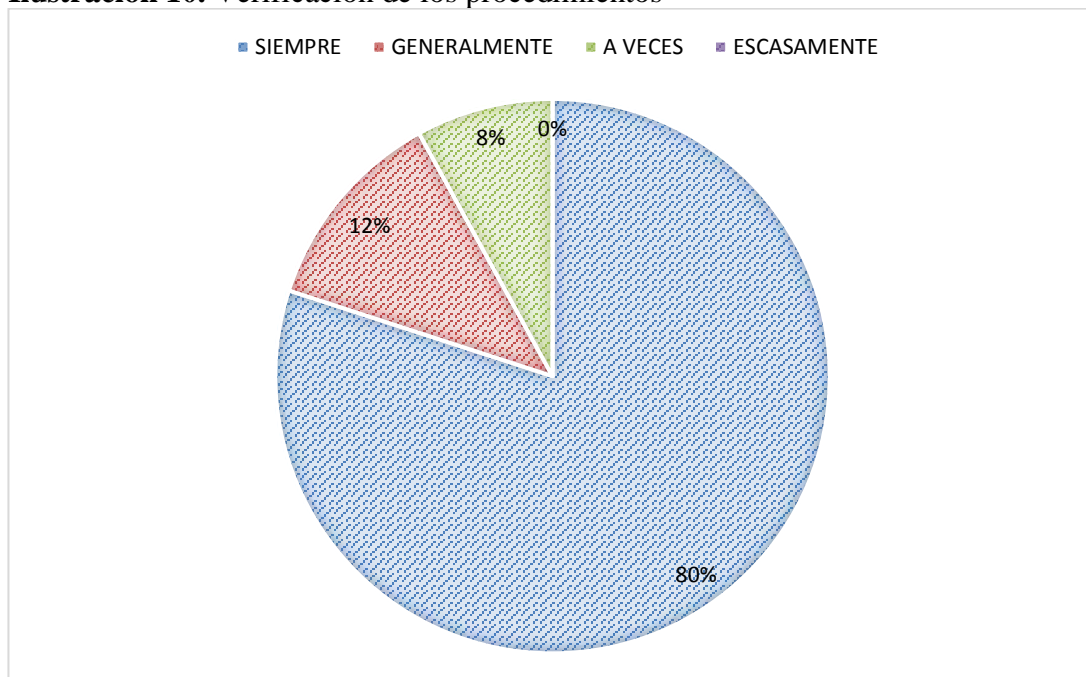
Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó la encuesta (100%), 36 servidores (90%), responden que siempre existe verificación del equipo, 3 servidores (8%), responden generalmente, por otro lado 1 servidores (2%), responden a veces y asimismo ningún servidor (0%), manifiestan escasamente.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos se logra distinguir que la verificación del equipo para los Servidores Públicos que laboran en el Patronato Provincial del GADPCH, exponen que siempre planifican sus actividades en base a la prioridad institucional.

Ilustración 10. Verificación de los procedimientos



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

De los 40 servidores a los que se les aplicó la encuesta (100%), 32 servidores (80%), responden que siempre existe verificación de los procedimientos, 5 servidores (12%), responden generalmente, por otro lado 3 servidores (8%), responden a veces y asimismo ningún servidor (0%), manifiestan escasamente.

Interpretación:

Mediante los resultados obtenidos se logra distinguir que la verificación de los procedimientos para los Servidores Públicos que laboran en el Patronato Provincial del GADPCH, demuestran tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución.

4.1.1. Comprobación de hipótesis

Una vez que se han analizado los datos y contenido la base en SPSS, se procede a realizar la comprobación de hipótesis a través de la correlación de Spearman, esto se hace con las variables satisfacción laboral y productividad. Para lo cual en el estudio se han definido una hipótesis nula o de no ocurrencia de la relación y una hipótesis alterna la cual establece la correlación o nivel de influencia entre las variables de estudio.

H₀: La satisfacción laboral no influye en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo.

H₁: La satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo.

Establecidas las hipótesis a comprobar se realiza la correlación de Spearman y se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 8. Correlaciones (comprobación 1)

| | | | El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos | El personal demuestra estar siempre presto para los momentos que lo necesiten |
|-----------------|--|--|--|---|
| Rho de Spearman | El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 40 | ,819** ,000 40 |
| | El personal demuestra estar siempre presto para los momentos que lo necesiten | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,819** ,000 40 | 1,000 . 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

El Rho de Spearman muestra que para la satisfacción laboral y la productividad en un primer intento en el que se cruzan las variables, se tiene como resultado un valor de 0,819 que es muy cercano a 1 positivo, esto indica que la correlación es fuerte y si existe influencia de la variable independiente sobre la dependiente; además el p valor tiene una significancia de 0,000 que es menor al error de 0,01; por lo tanto, con estos dos indicadores se mencionaría en una primera instancia que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 9. Correlaciones (comprobación 2)

| | | | | |
|-----------------|---|--|---|---|
| | | | Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo | Demuestra ser participativa y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por la institución |
| Rho de Spearman | Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 40 | ,948** ,000 40 |
| | Demuestra ser participativa y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por la institución | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,948** ,000 40 | 1,000 . 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En un segundo intento para comprobar la hipótesis de estudio se cruzan nuevamente las variables satisfacción laboral y productividad, dando como resultado un Rho de Spearman de 0,948 teniendo una relación muy fuerte, lo cual concluye que están estrechamente relacionadas; además que el p valor también es del 0,000 en un ensayo bilateral con margen de error al 0,01; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo.

4.2. Discusión de resultados

Según lo evidenciado en los resultados la satisfacción laboral en el Patronato Provincial del GADPCH presenta niveles altos, claro que no se llega los óptimos, pero las personas que laboran en esta organización de carácter público están satisfechos en sus trabajos; partiendo, de estas evidencias lo que se deseaba conocer y objetivamente el estudio menciona la influencia que tiene dicha satisfacción en la productividad de las personas; en tal sentido sobre la productividad se descubrió que también presentan indicadores elevados de productividad y compromiso en el trabajo; por lo tanto, se ha

establecido mediante el estudio de campo que las satisfacción laboral si influye en la productividad organizacional.

Según Atalaya (2019) en su estudio incluye el siguiente texto: “Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial” (Atalaya, 2019). Por lo tanto, se concuerda con esta postulación y se presenta los mismos resultados, pues una mayor satisfacción demuestra una influencia positiva y mayor en la productividad.

En cuanto a la comprobación estadística de la hipótesis del estudio, se demuestra mediante la correlación de variables utilizando Rho de Spearman una correlación muy fuerte positiva cercano a 1, con un p valor por debajo del margen de error al 0,01. En este mismo sentido en el estudio de Chiang y Ojeda (2011) se estableció lo siguiente:

...la correlación de Pearson es fuerte y positiva y su valor de significancia en un ensayo bilateral es menor al arrojado por el sistema, evidenciando que la satisfacción laboral tiene una relación muy consistente, planteando que “un trabajador contento es un trabajador productivo” (Chiang & Ojeda, 2011).

Por lo cual varios estudios que incluso fueron citados en los antecedentes de la presente investigación llegan a establecer las mismas conclusiones y obtuvieron resultados similares a los presentados, tanto en el estudio de campo como en el estudio estadístico, evidenciando que se concuerda con la mayoría y que en particular el estudio revela que se debe mantener esa satisfacción y si se puede optimizar para alcanzar mejores resultados todavía.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Como conclusión general, se determinó la influencia de la satisfacción laboral sobre la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo, esto se lo pudo realizar desde la parte teórica, en el estudio de campo y en la correlación de variables, demostrando que el nivel alto de satisfacción que presentan los trabajadores ha permitido que sean altamente productivos.
- En el aspecto de fundamentación teórica se evidenció la relación de la satisfacción laboral y la productividad lo que permitió que estos autores sean aportes para la generación de ideas propias y que permitan además discutir los resultados similares que se han obtenido, esto ayudó a una mayor comprensión del tema tratado y de sus variables de estudio.
- También se analizó la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores y funcionarios del Patronato Provincial de Chimborazo; en este sentido se aplicó una encuesta a varios trabajadores de distintas áreas a fin de identificar su nivel de satisfacción y que tan productivos eran, demostrándose en este análisis que la satisfacción en cuanto al reto al trabajo, remuneraciones justas, consideraciones de trabajo y relación trabajo – empleado presentan niveles óptimos de más del 70%; mientras que las dimensiones verificación de la disposición, verificación de equipo y verificación de los procedimientos, alcanzaron niveles sobre el 80%; observando a simple vista de las gráficas que existe una relación positiva.
- Finalmente, se definió los hallazgos más relevantes de la satisfacción laboral de los trabajadores del Patronato provincial de Chimborazo empleando una correlación para contrastar si tiene influencia sobre la productividad; para ello se empleó el Rho de Spearman que da como resultados una correlación fuerte y positiva entre las dos variables, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; además que el p valor en dos ensayos realizados es

menor al 0,01 lo que demuestra más aún que estas variables están estrechamente relacionadas y en niveles casi óptimos.

5.2. Recomendaciones

- Como recomendación general se diría que, debido a la influencia de la satisfacción laboral sobre la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo, se lo pueda mantener y mejorar a través de distintas herramientas, de motivación constante, buen trato, adecuado ambiente de trabajo y demás situaciones que estén logrando esos indicadores que son adecuados.
- Revisar la fundamentación teórica expuesta sobre la satisfacción laboral y la productividad que permitirá que otros autores también aporten al tema, puedan citar y fundamentarse en este estudio y generar nuevas propuestas además de discutir los resultados que se han obtenido, esto ayuda a una mayor comprensión del tema tratado y de sus variables de estudio.
- Conociendo que los niveles de la satisfacción laboral son óptimos de más del 70%; se recomienda trabajar para seguir mejorando ese indicador y elevarlo hasta llegar lo más cercano al óptimo (100%); al igual que la productividad que se encuentra sobre el 80%; pues el hecho de mantener será ya un logro, pero siempre se deberá trabajar en el mejoramiento de estos indicadores importantes para la organización.
- Finalmente, se debe realizar un seguimiento periódico al presente estudio, sobre todo en cuanto a los indicadores alcanzados tanto en la satisfacción laboral de los trabajadores del Patronato provincial de Chimborazo, como para la productividad; dado los resultados estadísticos se espera que el estudio sirva de antecedente para nuevas investigaciones y que dé pie dentro de la organización estudios recurrentes que se relacionen a este tema tan importante.

5.3. Bibliografía

- Atalaya, M. (2019). Satisfacción Laboral Y Productividad. *Revista de Psicología*.
- Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. (2012). El nexo entre la satisfacción laboral y la productividad: un estudio que utiliza datos combinados de encuestas y registros. *Industrial & Labor Relations Review*. doi: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/ilrreview/vol65/iss2/3>
- Bonifacio, W., & Falconi, M. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa Sociedad Agrícola Virú S.A – año 2016. *Universidad Inca Garcilazo de la Vega*. Obtenido de <https://1library.co/document/q7631xry-clima-organizacional-desempeno-laboral-empleados-empresa-sociedad-agricola.html>
- Brikend, A. (2011). Satisfacción del trabajo: Una revisión literaria. *Management Research and Practice , III*. Obtenido de <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*. doi:1138-414X
- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción del trabajo de Directores de Escuelas Públicas. *UAB*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*.
- Chiluiza, S. (2014). Las Fuentes De Financiamiento Y Su Relación Con La Productividad De La Cooperativapakarymuy Del Cantón Píllaro. *UTA*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20869/1/T2797i.pdf>
- Citalan, N. (Octubre de 2013). Relación En El Valor Al Trabajo Y La Productividad De Los Colaboradores. *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Citalan-Norma.pdf>

- Dieosveni, V. (Julio de 2010). Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Dubrin, A. (2021). Comparación de la satisfacción laboral y la productividad de los teletrabajadores frente a los empleados internos: una nota de investigación sobre el trabajo en curso. doi:<https://doi.org/10.2466/pr0.1991.68.3c.1223>
- Fuentes, S. (Marzo de 2012). Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad. *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. *Universidad Nacional de Cuyo*. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, R. (2017). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Istiaque, H. (2015). Garantizar la satisfacción laboral para la gestión de personas en el trabajo. *Global Disclosure of Economics and Business, IV(3)*. doi:2305-9168
- Mckinsey Global Institute. (Enero de 2017). Un Futuro Que Funciona: Automatización, Empleo Y Productividad. *McKinsey & Company*. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/digital%20disruption/harnessing%20automation%20for%20a%20future%20that%20works/a-future-that-works-executive-summary-spanish-mgi-march-24-2017.pdf>
- Nikolaos, A. (2015). El lugar de trabajo como factor de satisfacción laboral y productividad: un estudio de caso del personal administrativo de la Universidad de Atenas. *Journal of Facilities Management*. Obtenido de 1472-5967
- Okolocha, C. (2021). Satisfacción laboral y productividad de los empleados: evidencia de universidades seleccionadas en el sureste de Nigeria. *International Journal*

of Business & Law Research. Obtenido de <https://seahipaj.org/journals-ci/mar-2021/IJBLR/full/IJBLR-M-14-2021.pdf>

Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 18. Obtenido de https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf

Román, A. (Febrero de 2012). Servucción y calidad. *Medwave*. Obtenido de [10.5867/medwave.2012.02.5302](https://www.medwave.org/revista/medwave.2012.02.5302)

Salinas, O. (2000). Higiene y seguridad del trabajo. <https://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/higiene-y-seguridad-del-trabajo/>

Universidad UNADE. (18 de Abril de 2020). ¿Para qué sirve y como me afecta la pirámide de Maslow? Obtenido de <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>

Vidal, C. (2016). Metodología de la investigación. *Universidad Rafael Belloso Chacín*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>

Wasaf, I. (2021). Un estudio de la satisfacción laboral y su efecto en el desempeño de los empleados que trabajan en organizaciones del sector privado, Peshawar. *Education Research International*. doi:<https://doi.org/10.1155/2021/1751495>

Williams, R. (30 de Enero de 2019). Teorías sobre la Satisfacción Laboral. <https://leyderecho.org/>. Obtenido de <https://leyderecho.org/teorias-sobre-la-satisfaccion-laboral/>

5.4. Anexos

Anexo 1. Encuesta variable Satisfacción Laboral

| COD. | N° | PREGUNTAS | DIMENSIÓN | INDICADOR |
|-------------|-----------|---|------------------------|---|
| RT001 | 1 | Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo | Reto del trabajo | Identidad de la tarea |
| RT002 | 2 | Las tareas encomendadas va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee | Reto del trabajo | Identidad de la tarea |
| RT003 | 3 | El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana. | Reto del trabajo | Significación de la tarea |
| RT004 | 4 | Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia. | Reto del trabajo | Significación de la tarea |
| RT005 | 5 | Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo. | Reto del trabajo | Autonomía |
| RT006 | 6 | La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades. | Reto del trabajo | Autonomía |
| RT007 | 7 | Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes. | Reto del trabajo | Retroalimentación |
| RT008 | 8 | La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución. | Reto del trabajo | Retroalimentación |
| RJ009 | 9 | El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo. | Remuneración es justas | Satisfacción con los sueldos y salario |
| RJ010 | 10 | El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos. | Remuneración es justas | Satisfacción con los sueldos y salario |
| CT011 | 11 | La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal. | Condiciones de trabajo | Oportunidad y Desarrollo de la Organización |
| CT012 | 12 | La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña. | Condiciones de trabajo | Oportunidad y Desarrollo de la Organización |
| CT013 | 13 | Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo. | Condiciones de trabajo | Características del Trabajo |
| CT014 | 14 | Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal. | Condiciones de trabajo | Características del Trabajo |
| CT015 | 15 | Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes | Condiciones de trabajo | Supervisión |

| | | | | |
|-------|----|---|---------------------------|--|
| | | que tiene el personal frente a las actividades que desempeño. | | |
| CT016 | 16 | La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas. | Condiciones de trabajo | Supervisión |
| RE017 | 17 | Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee | Relación trabajo empleado | Compatibilidad entre la personalidad y el puesto |
| RE018 | 18 | Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución | Relación trabajo empleado | Compatibilidad entre la personalidad y el puesto |

Anexo 2. Encuesta variable Productividad

| COD. | N° | PREGUNTAS | DIMENSIÓN | INDICADOR |
|-------------|-----------|---|------------------------------------|--|
| VD001 | 1 | El trabajador demuestra tener los conocimientos necesarios para utilizar las herramientas y materiales de la institución. | Verificación de la disposición | Acceso a las herramientas y materiales |
| VD002 | 2 | El trabajador utiliza las herramientas y materiales de la institución con la finalidad de agilizar su trabajo. | Verificación de la disposición | Acceso a las herramientas y materiales |
| VD003 | 3 | El personal sigue los procesos establecidos por la institución con el fin de lograr su objetivo. | Verificación de la disposición | Seguimiento del proceso |
| VD004 | 4 | El personal demuestra tener conocimiento de cada proceso, así como los responsables de cada uno de ellos. | Verificación de la disposición | Seguimiento del proceso |
| VD005 | 5 | Los materiales son aprovechados satisfactoriamente tomando en cuenta el desarrollo adecuado de las actividades. | Verificación de la disposición | Aprovechamiento de materiales |
| VD006 | 6 | Cada herramienta o material es utilizado por el personal para el fin que fue creado. | Verificación de la disposición | Aprovechamiento de materiales |
| VD007 | 7 | El personal demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades. | Verificación de la disposición | Predisposición |
| VD008 | 8 | El personal demuestra estar siempre presto para los momentos que lo necesiten. | Verificación de la disposición | Predisposición |
| VE009 | 9 | El personal revisa el estado de los equipos con las cuales trabajara. | Verificación del equipo | Uso y manejo de equipos |
| VE010 | 10 | El personal demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución. | Verificación del equipo | Uso y manejo de equipos |
| VE011 | 11 | Demuestra previamente planificar sus actividades antes de ejecutarlas | Verificación del equipo | Planificación de actividades |
| VE012 | 12 | Es estratégico para planificar las actividades que desarrollara en su puesto de trabajo. | Verificación del equipo | Planificación de actividades |
| VE013 | 13 | Toma en cuenta los parámetros para el cuidado de las herramientas y equipos de la institución. | Verificación del equipo | Cuidado de herramientas y equipos |
| VD014 | 14 | Se preocupa por el cuidado de las herramientas y equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos. | Verificación del equipo | Cuidado de herramientas y equipos |
| VP015 | 15 | Demuestra ser participativa y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por la institución. | Verificación de los procedimientos | Mejoramiento de procesos |

| | | | | |
|-------|----|---|------------------------------------|----------------------------------|
| VP16 | 16 | Demuestra tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución. | Verificación de los procedimientos | Mejoramiento de procesos |
| VP017 | 17 | Simplifica los elementos que atrasan el desarrollo de las actividades. | Verificación de los procedimientos | Simplificar elementos de trabajo |
| VP018 | 18 | El personal simplifica los procesos de manera que se obtenga los mismos resultados en menor tiempo. | Verificación de los procedimientos | Simplificar elementos de trabajo |
| VP019 | 19 | Demuestra tener iniciativa propia para desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia. | Verificación de los procedimientos | Autonomía |
| VP020 | 20 | Demuestra asumir responsabilidad plena a todas las actividades que realiza en su puesto de trabajo. | Verificación de los procedimientos | Autonomía |

Anexo 3. Hojas de Vida Expertos

CURRICULUM VITAE DIEGO FERNANDO MALDONADO RIVADENEIRA



1. Datos personales

- Lugar y Fecha de Nacimiento: Quito, 13 de Marzo de 1971
- Cédula de Identidad: 1710161736
- Dirección Domiciliaria: Joaquín Sumaita N48-63 y Lizarzaburu (El Inca)
- Teléfono: dom: 2431716, cel: 0993782442
- E-mail: digensone@hotmail.com

2. Títulos

- Master en Seguridad y Salud Laboral (Universidad Central del Ecuador, 2018)
- Psicólogo Clínico (Universidad Politécnica Salesiana, 2013)
- Asociado en Ciencias Aplicadas Especialidad Electromecánica Automotriz (USFQ, 2003)
- Técnico en Electromecánica automotriz (Universidad San Francisco de Quito, 2002)
- Ingeniero de Empresas (Universidad Tecnológica Equinoccial, 1998)
- Educación, Físico – Matemático (Colegio Intisana, 1989)

3. Posiciones relevantes anteriores

- Consultoría privada en psicología CENTRO AYUDA MENTAL (Terapia Cognitiva – Conductual – Humanista, 2013 – hasta la actualidad)
- Consultoría privada en investigaciones en riesgos psicosociales laborales CENTRO AYUDA MENTAL (2017 – hasta la actualidad)
- Capacitación en psicología y neuroventas, VISIÓN PUBLICITARIA (2016 hasta la actualidad)
- Docente de psicología aplicada a la conducción, relaciones humanas, mecánica básica para licencias tipo C, D y E INSTITUTO SUPERIOR LIBERTAD "ECOVIAL", escuela de conductores profesionales (2014 – 2016)
- Docente de psicología aplicada a la conducción, atención al cliente, relaciones humanas, geografía urbana, leyes de tránsito, educación vial, conducción defensiva, conducción económica y medio ambiente, mecánica básica, UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO "AUTOCLUB" escuela de conductores profesionales, para Licencias Tipo C (2014 - 2015)
- Asesor técnico en mantenimiento y seguridad, PACIFIC AIR CARGO, transporte de camiones frigoríficos, (2013 - 2016)
- Asesor en psicología, capacitación en relaciones humanas, riesgos psicosociales y mecánicos, análisis financiero, control de calidad, CONSTRUMÓN, compañía constructora (2015 - 2016)
- Capacitador en mercadeo, administración, neuroventas, análisis financiero, ACDISEÑO, diseño de mercado (2013 - 2016)
- Asesor administrativo consultoría a empresas / proyectos / análisis financiero / control de calidad / marketing / servicio al cliente CONSULTORA CONSISTEC Cía. Ltda, (2006 – 2013)
- Psicólogo del SUBCENTRO DE SALUD DE CUMBAYÁ (2010 – 2013)
- Psicólogo de la ESCUELA LEONOR DE STACEY (2007 – 2009)
- Gerente de ventas, DISTRIBUIDORA DE REPUESTOS AUTOMOTICES. BRASILEROS(2003 – 2008)
- Gerente de taller, AUTOMOTORES LÍNEAS VOLKSWAGEN (2003 – 2005)
- Asesor de servicio automotriz, HYUNDAI – INSTITUTO TECNOECUATORIANO (2000 - 2003)
- Asesor técnico en mecánica automotriz, AUTOMOTRIZ ORELLANA Peugeot (1996 – 1999)

HOJA DE VIDA



1. DATOS PERSONALES

| | |
|---|--|
| Apellidos: Moya López | C.I.: 1804076071 |
| Nombres: Carlos Fernando | RUC. |
| Fecha de nacimiento: 04/02/1985 | Lugar: Ambato |
| Lugar de trabajo I: Universidad Técnica de Ambato | Cargo I: Docente a tiempo completo |
| Lugar de trabajo II: | Cargo II: Tutor de proyecto de Vinculación |
| Dirección domiciliaria: Ingahurco Bajo. Av. Europa y Grecia | Ciudad: Ambato |
| Teléfonos oficina: domicilio: (03) 2521666 | Fax: |
| E-mail: moya.lopezq@gmail.com | Celular: 0981209393 |

2. FORMACIÓN ACADÉMICA

| Nº | Títulos de Posgrado | Universidad | País | Año |
|----|--|-------------------------------|---------|------|
| 1 | Magister en Diseño Curricular y Evaluación Educativa | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2016 |

| Nº | Títulos de Pregrado | Universidad | País | Año |
|----|---|-------------------------------|---------|------|
| 1 | Psicólogo Educativo y Orientador Vocacional | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2014 |
| 2 | Experticia en el Idioma Inglés | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2012 |

3. CURSOS Y SEMINARIOS RECIBIDOS

| Nº | NOMBRE | INSTITUCIÓN | PAÍS | Año |
|----|---|---|---------|------|
| 1 | Intersemestral: Didácticas de la Enseñanza Superior | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2019 |
| 2 | Herramientas didácticas en la Educación Superior | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2019 |
| 3 | Intersemestral: Escritura Científica | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2019 |
| 4 | Intersemestral: Técnicas y métodos para la recolección y procesamiento de la información científica | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2019 |
| 5 | Herramientas web aplicadas a la educación superior manejo de aulas virtuales | Instituto Tecnológico Superior Liceo Aduanero. Multiversidad Mundo Real | Ecuador | 2019 |
| 6 | Terapia y estimulación del lenguaje en educación infantil | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2019 |
| 7 | Intersemestral: Plataformas Educativas | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2018 |
| 8 | Congreso de Ciencias Humanas | Universidad Técnica de Ambato | Ecuador | 2018 |
| 9 | Pedagogía y Tecnología para la Educación del Siglo XXI (Avanzado) | Uniandes | Ecuador | 2018 |

HOJA DE VIDA

1.- DATOS PERSONALES

APELLIDOS Y NOMBRES: MOLINA MOLINA IVONNE

CEDULA DE CIUDADANIA: 1720989365

CIUDAD: QUITO **PROVINCIA:** PICHINCHA

DIRECCIÓN: EL CONDADO

TELÉFONO: CELULAR: 0961327398

CORREO ELECTRÓNICO: molinabombom12@hotmail.com



2.- INSTRUCCIÓN

| Nivel de Instrucción | Nombre de la Institución | Especialización | Título | Registro SENESCYT |
|----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|---|---------------------------------------|
| Primaria | ESCUELA LUIS SODIRO | PRIMARIA | PRIMARIA | |
| Secundaria | COLEGIO SIMON BOLIVAR | FISICO-MATEMATICO | SECUNDARIA | |
| Profesional (Tercer Nivel) | UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR | PSICOLOGIA EDUCATIVA | LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION PSICOLOGIA EDUCATIVA | 1005-2016-1743934 |
| Profesional (Cuarto Nivel) | UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA | NEUROPSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN | MAGISTER EN NEUROPSICOLOGIA Y EDUCACIÓN | Pendiente Registro en Senescyt |

3.- EXPERIENCIA LABORAL

| TIEMPO DE LABOR | | | Organización / Empresa | Denominación del Puesto | Responsabilidades / Actividades/Funciones | Razón de salida |
|-----------------|-------|------|---------------------------------|---|--|--|
| AÑOS | MESES | DÍAS | | | | |
| | 1 | 14 | COLEGIO FRANCES DE QUITO | PSICOLOGA EDUCATIVA | AREA PSICOEDUCATIVA | FALTA DE TITULO |
| | 4 | 7 | CAMBRIDGE INTEGRAL DEL PACIFICO | PSICOLOGA EDUCATIVA | AREA PSICOEDUCATIVA | EXAMEN COMPLEXIVO |
| | 8 | 9 | COLEGIO SAN PEDRO PASCUAL | PSICOLOGA EDUCATIVA COORDINADORA DECE ADP | PSICOLOGA DEL AREA PSICOEDUCATIVA COORDINADORA DECE ADP DE CONVIVENCIA ESCOLAR (ACREDITACION DE CALIDAD ISO9001) | GANADORA CONCURSO DE MERITOS Y OPOSICION |
| 1 | 4 | 25 | MINISTERIO DE EDUCACION | ANALISTA DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL | ACTIVIDADES SEGUN MODELO DE FUNCIONAMIENTO DECE. CAPACITADORA Y FORMADORA DEL DISTRITO 17005 DE EDUCACIÓN EN EDUCACION INCLUSIVA: NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES, ADAPTACIONES CURRICULARES, RUTAS Y PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN, | EN FUNCIONES ACTUALMENTE |

ERIKA CRISTINA CAIZA PASTUÑA



Datos Personales

Dirección: AV.ATAHUALPA S/N y ALTAR
Teléfono (s): 032802585 - 032253645 - - 0984119072
Cédula de identidad: 0503798233
Correo electrónico: eri_ka1992@hotmail.com
Ciudad / Provincia / País: LATACUNGA / COTOPAXI / ECUADOR

Instrucción Formal

| | | |
|--|----------------------------------|----------------------------|
| MAESTRIA EN FINANZAS MENCION DIRECCIÓN FINANCIERA (2 AÑOS) | UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO | CUARTO NIVEL - MAESTRIA |
| INGENIERO EN FINANZAS CONTADOR PUBLICO AUDITOR (6 AÑOS) | ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO | TERCER NIVEL |
| BACHILLER TECNICO EN COMERCIO Y ADMINISTRACION ESPECIALIZACION CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION (6) | | BACHILLER |
| | | PRIMARIA /BÁSICA ELEMENTAL |
| (6) | | |

Experiencia:

2019/11/04

DOCENTE / INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO LUIS A MARTINEZ

- * ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE
- * ELABORACION DE PLANIFICACIONES DE CLASE
- * ELABORACION DE SYLLABUS
- * ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE GESTION

Perfil tomado en consideración porque es la encargada de talento humano y maneja este tipo de procesos en dicha institución donde labora.