



**Estudio de la Relación de la Satisfacción Laboral en la Productividad de la Empresa  
Gervimotos S.A.S Ubicada en el Municipio del Socorro**

**Laura Rocio Villarreal Villarreal**

**Trabajo de Grado Para Optar al Título:  
Administrador de Empresas**

**Docente Encargado:  
Tilcia Galeano Mogollón**



**Universidad Libre de Colombia-Seccional Socorro**

**Programa de Administración de empresas**

**Socorro, Santander**

**2022**



**Estudio de la Relación de la Satisfacción Laboral en la Productividad de la Empresa**

**Gervimotos S.A.S Ubicada Municipio del Socorro**

Laura Rocio Villarreal Villarreal

Universidad Libre de Colombia-Seccional Socorro

Programa de Administración de empresas

Socorro, Santander

2022



Nota de aceptación:

---

---

---

Presidente del Jurado

---

---

---

Jurado

---

---

---

Jurado

---

---

---

Socorro, xx de xxxx de 2021



### Resumen

El objetivo del presente estudio fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S Ubicada en el municipio del Socorro, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral y personal; de otra manera se contempló como principal interrogante, el cómo influye la satisfacción laboral en la productividad en la empresa de estudio; de la misma manera la relevancia del presente estudio, procede como pionero en el municipio del Socorro, de tal manera que permitirá aportar a la mejora del rendimiento y productividad de la empresa Gervimotos S.A.S.

En concordancia con lo anterior el tipo de investigación fue mixto, así mismo el diseño es descriptivo y el corte es transversal; análogamente la metodología del estudio y su respectivo proceso de indagación fue de tipo deductivo, con un instrumento tipo test diseñado bajo dimensiones que ocupan dos variables de estudio.

Finalmente se obtiene que la satisfacción laboral en relación con la productividad, se logra identificar de manera significativa, debido a que se confirma la hipótesis “a mayor satisfacción laboral, mayor será la productividad” esto se corroboró mediante los datos obtenidos donde los funcionarios manifiestan que siempre y cuando sus necesidades, sean solventadas además de un ambiente de trabajo beneficioso, trabajaran amablemente, elevando los índices de productividad, efectividad y eficacia.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, Productividad, Talento humano.



### **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between job satisfaction and productivity of the workers of the Gervimotos S.A.S Company of the Socorro municipality, in order to contribute to the improvement of the quality of work and personal life; Otherwise, the main question was how does job satisfaction influence productivity in the study company; In the same way, the relevance of this study proceeds as a pioneer in the municipality of Socorro, in such a way that it will allow to contribute to the improvement of the performance and productivity of the company Gervimotos S.A.S.

In accordance with the above, the type of research was qualitative, likewise the design is descriptive and the section is cross-sectional; similarly, the study methodology and its respective inquiry process was deductive, with a test-type instrument designed under dimensions that occupy two study variables.

Finally, it is obtained that job satisfaction in relation to productivity, it is possible to identify in a significant way, because the hypothesis is confirmed "the higher job satisfaction, the higher the productivity", this was corroborated by means of the data obtained where the officials state that as long as their needs, in addition to a beneficial work environment, will work pleasantly, raising productivity, effectiveness and efficiency rates.

**Keywords:** Job satisfaction, Productivity, Human talent



**Tabla de Contenido**

Introducción..... 10

Planteamiento del Problema ..... 12

Justificación..... 15

Antecedentes..... 17

Objetivos..... 20

Objetivo General ..... 20

Objetivos Específicos ..... 20

Marco Teórico ..... 21

Diseño Metodológico ..... 25

Tipificación de la investigación ..... 25

Diseño de la investigación..... 25

Metodología de la investigación ..... 26

Herramientas para la recolección de información..... 26

Población..... 27

Muestra..... 27

Margen de Error ..... 27

Fuentes de información ..... 28

Hipótesis..... 28

Categorización de las Variables ..... 28



Resultados Esperados .....	32
Modelo de Encuesta .....	33
Análisis y Resultados .....	34
Discusión .....	54
Conclusiones.....	55
Recomendaciones .....	58
Referencias bibliográfica.....	59
Anexos.....	64
Anexo A, Modelo de encuesta forma 1 .....	64
Anexo B, Modelo de encuesta forma 2 .....	66



### Lista de Tablas

Tabla 1, Matriz de categorización Variable Independiente.....	28
Tabla 2, Matriz de catgeorización Variable dependiente .....	29
Tabla 3, Resultados esperados .....	32
Tabla 4, MEFI .....	47
Tabla 5, Estrategias de mejora .....	48

**Lista de Figuras**

Figura 1, Calculo tamaño de la muestra .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2, Ambiente de trabajo propicio .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3, Opiniones y sugerencias .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4, Compañerismo y unión .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5, Satisfacción según el tipo de trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6, Esfuerzo en el trabajo por temor a fracazar .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7, Oportunidades de crecimiento .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8, Salario .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9, Plan de salud .....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 10, Incentivos.....	36
Figura 11, Reconocimiento en el trabajo .....	37
Figura 12, Trabajo acorde a los objetivos de la empresa .....	37
Figura 13, Tiempo .....	38
Figura 14, Planes de acción.....	38
Figura 15, Respeto de horarios.....	39
Figura 16, Tareas claras y precisas.....	39
Figura 17, Políticas de la empresa.....	40
Figura 18, Recepción de quejas.....	40
Figura 19, Jefe comprometido.....	41
Figura 20, Retos en la practica .....	41

## Introducción

Uno de los propósitos fundamentales de una empresa es alcanzar el éxito, además de ser altamente competitiva en el entorno que rodea el mercado de bienes o servicios, es por ende que el recurso humano se hace el factor con mayor relevancia, debido a que sin las personas que laboran, las metas y objetivos no se alcanzarían y por ende los niveles de productividad fracasarían, dando lugar a la extinción de la compañía.

Debido a esto este estudio contempla la importancia de la satisfacción laboral en los funcionarios, comprendiendo que, si estos se sienten a gusto en su lugar de trabajo, las labores se tornaran más amenas con esperanza de una mejor constructiva en la productividad.

En este orden de ideas, la presente investigación propone un modelo de estudio en donde se pueda llegar a determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S ubicada en el municipio del Socorro, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral y personal; de ahí que el estudio no solo tiene fines académicos, sino también de construcción para una mejor sociedad.

Por otra parte cabe destacar que las variables de estudio, satisfacción laboral y productividad, tienen un lugar especial es el campo de la administración de empresas, esto en consecuencia de los resultados que cualquier empresa u organización pueda llegar a obtener, así mismo las variables mencionadas se definen como: primero la satisfacción es aquella donde se evidencia la actitud de agrado o desagrado del individuo por su lugar, puesto y actividades de trabajo; segundo la productividad es a groso modo aquel cumplimiento de objetivos exitosos, además de la culminación de los procesos estipulados que con llevan una ganancia moral, ética y salarial.



Finalmente, a lo largo del estudio se evidenciará diversas características de las variables de estudio, así como apreciaciones propias de los datos obtenidos para el contraste de las debidas hipótesis.



### **Planteamiento del Problema**

Se considera a la satisfacción laboral como aquel sentimiento de completo bienestar emocional y físico que se encuentra mediado por diversas actitudes ante el trabajo. De igual manera se contempla como una disposición del ser humano hacia su trabajo, esta disposición es psicológica por el bienestar que ahí se experimenta; análogamente la satisfacción depende de factores en el área del trabajo como el ambiente físico, el clima organizacional, la cultura y el desenvolvimiento y adaptación en la organización. De otra manera según Preciado (2006) “Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral” estos factores pueden ser la condición socioeconómica, lo emocional, las características físicas, mentales, fisiológicas y las relaciones familiares (p. 33). De otra manera, la satisfacción laboral es definida por Vallejo (2010) como “La actitud general de un individuo hacia su empleo. La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” cabe destacar que estas actitudes están determinadas por percepciones personales de los trabajadores, las cuales se encuentran estrechamente relacionadas con los sistemas de recompensas, la vocación hacia el trabajo y su puesto entre otros aspectos, que mediados por la personalidad generan juicios de valor (p.105). De otra manera y comprendiendo que se desea establecer la relación con la productividad, esta se define como la relación entre los diversos bienes, servicios y recursos utilizados para obtener un producto, esto en términos de lo material, en cuanto al potencial humano, se refiere al proceso, rendimiento en las tareas o gestión del tiempo en relación a los productos obtenidos o como estos se gestionan para obtener calidad (Vallejo, 2010, p. 104).

Cabe mencionar que Según Herzberg (1959) “el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación y la productividad, la reducción del

ausentismo y la reducción de la rotación del personal” esto se reduce haciendo énfasis en que si la actual empresa propone funciones a cada uno de sus empleados estos tendrán una responsabilidad, además de una meta por alcanzar ya cual acompañara un proceso de motivación y finalmente de satisfacción y éxito del deber cumplido.

Referente a los países de Latinoamérica hay una realidad precisa y es aquella en la cual los países viven en un contexto de globalización, es decir son partícipes del libre comercio, es por esto que día con día las empresas diseñan planes de acción dirigidos a aumentar la productividad a causa de la constante competitividad y su vigencia en el mercado, “En este contexto, el sector empresarial se ve forzado a crear las condiciones necesarias para ser altamente creativos y productivos en relación a los productos ofrecidos a sus clientes, centrando su atención en la producción”, respecto a esta situación el bienestar del empleador pasa a segundo plano siendo un ente menos importante que lo financiero y lo competitivo dentro de la empresa.(Huaita, 2017, p.19).

La problemática que se ha determinado como principal es contemplada debido a que la empresa en su afán por incrementar la productividad y la calidad para ser una empresa competitiva, en diversas ocasiones ha dejado de lado al capital humano y con ello acciones para propiciar un ambiente de trabajo adecuado, además de políticas y remuneraciones justas, a causa de esto en los empleados se presenta a menudo rasgos de desmotivación, pérdida del sentido de pertenecía y despersonalización con los objetivos de la organización causando bajas en la productividad, la calidad, y por ende el rendimiento. Si se contempla que los seres humanos son el pilar fundamental de una organización y que son precisamente estos quienes responden por la producción, la rentabilidad y por ende la calidad de los bienes y servicios, es por lo cual se determina que la satisfacción y la motivación de los trabajadores en gran medida aporta a la obtención de los mejores resultados.



En este orden de ideas al no potencializarse el bienestar, la satisfacción y la conformidad de los empleados con su puesto, con su identidad y su bienestar integral, las tareas que posteriormente son asignadas no se realizarán de la manera más idónea posible, es por ello que las empresas tendrán el reto de establecer medidas que mitiguen estos efectos poco deseables y diseñen programas de bienestar laboral que satisfacen la calidad de vida laboral de los trabajadores.

finalmente los funcionarios al no estar satisfechos desarrollarán en algunos casos actitudes y aptitudes negativas que afecten la convivencia y por ende la productividad de la empresa; de lo anteriormente mencionado y contemplando que la satisfacción laboral hace referencia a un conjunto de factores simbólicos y tangibles, como la calidad de vida laboral, el salario, la convivencia entre otros, se plantea el interrogante ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la productividad en la empresa Gervimotos S.A.S ubicada en el municipio del Socorro?.



### **Justificación**

La realidad actual es una instancia de cambio continuo, en donde las empresas día con día, trabajan por innovar y brindar respuesta a las demandas y necesidades de la sociedad, cabe destacar que para lograr tales metas, se deben plantear unos objetivos que vayan a la par de la identidad, misión y trabajo colaborativo de la empresa, es por ende que principalmente se reconoce que un pilar fundamental en cualquier organización es el recurso humano, ya que propicia el crecimiento, estabilidad y consistencia de la empresa a través del tiempo. Por lo tanto, el investigar acerca de la satisfacción laboral y su productividad, proporciona recursos para mejorar el servicio de calidad empresarial y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Cuando la organización se encarga de proveer situaciones para el mejoramiento de la satisfacción laboral, el resultado se verá reflejado en términos del desarrollo sostenible y el desarrollo, tanto de la eficacia, como de la eficiencia de toda la empresa. A sí mismo, Chiavenato (1986), manifiesta que “La satisfacción laboral designa la actitud general del individuo hacia su trabajo”, es así como, en base a lo mencionado, si las condiciones laborales, propician ambientes de trabajo saludables, a menos y organizados, los colaboradores producirán mejores bienes y servicios. De lo anterior Atencia, Balaguera y Cantillo (2018) mencionan que debido a la importancia que se ha demostrado respecto a la motivación y la satisfacción en su repercusión productiva, “es necesario que las organizaciones favorezcan el desarrollo del ser humano y estimulen acciones consecuentes que logren mejorar la satisfacción general de las personas”, todo esto se lograra, mediante, estrategias o recompensas, encaminadas a proveer al empleado de recursos motivacionales, los cuales permitan influir positivamente en el desempeño y por ende la mencionada productividad (p. 15)

En este orden de ideas se reconoce que los trabajadores son el activo más importante, por lo que resulta relevante medir los factores, que indaguen en aspectos de satisfacción laboral, de lo



cual se pueda construir estrategias de mejora en el ámbito personal y productivo, debido a esto se resalta la importancia, de la satisfacción laboral de los clientes internos, ya que, esto propia la productividad y favorece el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, de otra manera el presente estudio permitirá ser modelo o antecedente para próximos estudios relacionados con la temática de investigación, de la misma forma que se evaluara con mayor frecuencia los procesos internos y desarrollo de planes de acción o acciones correctivas.

Frente a la realidad expuesta de la empresa, se hace necesario realizar la presente investigación con el fin de identificar cómo influye en la productividad, la satisfacción de los clientes internos, ahora bien, a pesar de la existencia de diversas investigaciones sobre esta área organizacional-administrativa, la relevancia del presente estudio, procede como pionero en el municipio del Socorro, de tal manera que permitirá generar aportaciones significativas a la mejora, tanto del rendimiento, como de la productividad de la empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro.

## **Antecedentes**

### **Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo Agroindustrial Beta SA Provincia Chincha (Mesías, 2017).**

El presente estudio tiene por finalidad establecer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad, se considera el estudio de dos variables, en primer lugar, la satisfacción laboral, definida como la percepción que tienen los trabajadores sobre el rango de satisfacción de la empresa; y, en segundo lugar, la productividad, definida como, la asociación de relación entre la producción y los recursos. A partir de la recolección de datos, el procesamiento y análisis de información, se determina que existe influencia entre el nivel de productividad y la satisfacción laboral, estos resultados se sustentan debido a que el 81% de trabajadores encuestados, respectivamente, manifestaron sentirse satisfechos en su lugar de trabajo y sus labores desempeñadas, alcanzando un alto nivel de satisfacción laboral en el trabajo (Mesías, 2017, p.3)

### **Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata (Ramos, 2015).**

El objetivo de la investigación es “Establecer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad de Ituata en el año 2015”, por otra parte, la satisfacción laboral, comprende factores que influye en los procesos productivos de los trabajadores, así mismo las teorías de las relaciones humanas son adoptadas teóricamente en el estudio, en el que se suministran entrevistas estructuradas. El estudio comprende la aplicación de encuestas estructuradas para las variables de estudio, así mismo, los instrumentos mencionados, se componen de la siguiente manera: la variable satisfacción consta de 20 reactivos y la variable productividad de 25 reactivos, aplicados a

50 trabajadores. Finalmente, el análisis estadístico permite determinar que el nivel de satisfacción laboral es elevado con porcentaje del 58%, en donde se destacan factores como el tiempo, el puesto y la condición en el trabajo; de otra manera el rango de productividad es de igual manera elevado, con un 62%, en donde se resaltan las dimensiones: entorno de trabajo infraestructura y logística. Análogamente el coeficiente de contingencia, concluye que el 60.2% de las variaciones de productividad, dependen de la satisfacción. (Ramos, 2015, p.3)

### **Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura (Guillermo, 2018)**

El objetivo general del estudio es “Analizar como la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura”, la investigación es aplicada, y el diseño no experimental, descriptivo, correlacional, en lo que concierne al tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones infinitas, teniendo como resultado 206 participantes, respectivamente en la fórmula de la muestra ajustada arroja 141 colaboradores. Los resultados arrojan que el Rho de Spearman es significativo con un 0.01, y P igual 0.000, además, de correlación del 0.841 siendo un resultado significativo. Finalmente, la conclusión evidencia que existe relación entre la satisfacción laboral, sobre la productividad; es por lo cual se determina que, si los colaboradores se encuentran satisfechos, por ende su producción es muy favorable (Guillermo, 2018, p.2).

### **Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito (Illescas, 2015).**

La actual tesis se plantea como objetivo principal “determinar si la satisfacción laboral es factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización y factor influyente en



la productividad”. Respectivamente se implementa un modelo de gestión, en donde se hace un análisis conceptual de la satisfacción laboral. El estudio es exploratorio, descriptivo y correlacional, la hipótesis es: “la satisfacción laboral influye significativamente, en los procesos efectivos de los investigadores para resolver hechos delictivos”. De otra manera el propósito, consiste en medir si los investigadores están motivados laboralmente y si se da cumplimiento a los indicadores de gestión. Se utilizó el modelo de Herzberg para medir la satisfacción laboral. No obstante, se mide la productividad según los indicadores de gestión. Los resultados arrojaron que el nivel de satisfacción laboral es aceptable, mediante indicadores de liderazgo y respeto por superiores (Illescas, 2015, p.3).

**Análisis económico de la Satisfacción Laboral en la Productividad del Trabajo de Distribuidora Dispacif SA de la ciudad de Ambato en el período Julio–diciembre de 2010. (Reinoso, 2010)**

El estudio consiste en una medición de tipo correlación, entre la satisfacción laboral y productividad, la disminución de las ventas, es el problema inicialmente planteado, como resultado de la rotación del personal, absentismo y desmotivación de los empleados. El objetivo es definir el nivel de afectación de la satisfacción respecto a la productividad. La metodología pretende determinar las correlaciones entre variables de estudio, con el fin de mejorar la fórmula general de ventas, de igual manera se busca incrementar la variable independiente, por medio de la evaluación y mejora de la cultura organizacional (Reinoso, 2010, p.1)



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral y personal

### **Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro
- Evaluar el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro
- Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro
- Generar estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal de los funcionarios de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro



### **Marco Teórico**

La misión de las organizaciones que conforman cada empresa, se centra en velar por los intereses no solo de la empresa sino de la composición de la misma, en otras palabras, se refiere a sus trabajadores; ayudando a potenciar y mejorando el rendimiento y productividad de cada uno de los integrantes de una entidad, generando a su vez un bienestar en general e integral, así como lo expone Herrera, Betancourt y Salazar (2018) afirmando que el bienestar está directamente relacionado con la calidad de vida laboral, buscando como objetivo el desarrollo humano integral dentro de la organización (p. 3).

Es por esto que dentro de una organización existe un área encargada llamada gestión de talento humano que según Vallejo (2016) indica que “La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones” (p.17), además de ello se encarga de diversos enfoques temáticos, como lo son clima organizacional, cultura organizacional, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo, riesgos psicosociales entre muchos más.

Según Encalada (2016) afirma que “El mundo organizacional ha ido evolucionando a lo largo del tiempo y con él toda la concepción respecto a las relaciones laborales” es decir el comportamiento y la dinámica que se da en las relaciones interpersonales al interior de las empresa repercute en el desempeño laboral (p. 11). Es por esto, que prosiguiendo con lo anteriormente mencionado las relaciones interpersonales juegan un papel importante en una organización ya que estas son el pilar que permiten a un individuo obtener una relación y una interacción estable dentro de la organización, siendo esta relación mutua y armoniosa.

De otra manera, García Et al. (2017) indica que “el factor humano juega un papel importante, por ello es fundamental que se mantenga un adecuado clima organizacional y a su



vez conlleve a los empleados a sentirse satisfechos laboralmente” (p.37), de igual forma, se sabe que el clima organizacional, es un constructo relacionado con percepción que posee el cliente interno de una empresa sobre su entorno laboral, relacionando así los matices emocionales internos de la entidad, respecto a los distintos factores generados en el diario vivir (Charry, 2018).

En este orden de ideas si se habla de satisfacción en el trabajo y sus efectos en la productividad, se debe hacer énfasis en el concepto de bienestar laboral el cual es el determinante para la satisfacción. El bienestar laboral según Sen (1968), Citado por Herrera (2017) menciona que:

El bienestar laboral es un estado donde los seres humanos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida, con motivos para valorar, la capacidad para procurarse por una vida con diversidad de libertades instrumentales. No obstante, el bienestar humano comprende ser seguro, tener acceso a bienes materiales que solventen las necesidades básicas, todo lo cual guarda una relación para tomar decisiones y actuar. (p.3)

De esta manera cabe resaltar que el fin fundamenta es conseguir que los seres humanos tenga una adecuada calidad de vida laboral, por consiguiente esta hace referencia aquel estado en el cual la persona que trabaja se siente satisfecho con todos los ámbitos que comprende la labor que desempeña, el ambiente en el cual se mueve, la remuneración y todos los beneficios que adquiere; como lo menciona Gómez y Porras (2017) “Aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y por otro lado a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicha satisfacción” (p.25), Según Almudena, Torres y Agullo (2002) “la calidad de vida laboral da lugar a una estrecha relación entre lo laboral y extra laboral que además de condicionar la calidad de vida laboral, también determina los estilos de vida y el estatus social de los individuos”. Cabe



resaltar que la experiencia del ser humano dentro de un ambiente de trabajo no solo esta medido bajo factores intrínsecos al trabajo, sino también por todo lo que acontece en otras áreas extra laborales como lo es el núcleo familiar y el contexto socioeconómico. (p. 828). En relación con este tema surge de la consolidación de las personas como el capital humano principal dentro de una organización y aquellos factores que satisfacen a los colaboradores, los cuales se evidencian en la calidad de vida en el trabajo, del cual se destaca la experiencia emocional que se desarrolla con una actividad productiva.

De otra manera es de gran importancia exponen algunas teorías las cuales han hecho énfasis a través del tiempo en la satisfacción laboral, la productividad entres otras variables de importancia a la hora de ejercer, además de aspectos como la motivación.

Para iniciar se expone la Teoría de las necesidades de Maslow, citado en Angarita (2007) la cual menciona que:

Una jerarquía de las necesidades humanas, la cual conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados (p. 6).

Maslow (2004), propone jerarquizas las siguientes necesidades: En primer lugar las fisiológicas, aspectos vitales; en segundo lugar, necesidad de seguridad, orientada a la seguridad personal, la protección; en tercer lugar necesidades de afiliación necesidad menos básicas; en cuarto lugar se refiere a las necesidad de reconocimiento, tiene que ver con el modo en el que se valoran así mismo las personas, y a la sociedad; finalmente las necesidades de autorrealización, desarrollo de las necesidades internas, espiritual, moral, misión en la vida y la ayuda desinteresada (p. 2-4).

Acto seguido, se hace referencia a la Teoría de Alderfer, con tres tipos básicos de necesidades: existencia, relación y crecimiento; la primera requiere de la provisión de materiales

para la subsistencia de la especie; la segunda hace mención a sentirse parte de un grupo; la tercera hace énfasis a un alto concepto de la persona misma (Salazar y Salazar 2006, p. 18).

Herzberg (2013) propone que “La teoría de los factores, las personas son influenciadas, por la satisfacción y la insatisfacción, la primera hace énfasis al resultado de los factores de motivación y la segunda a factores de la motivación, que son inadecuados” (p 3).

Las teorías de Taylor y Fayol, (Citado en Carro y Caló 2013), proponen que la administración científica mantiene un énfasis en las determinadas tareas, para alcanzar elevada eficiencia; “los principales métodos científicos de la administración mediación y la observación” (p 25). En cuanto a la teoría clásica, se incluye la selección y entrenamiento del trabajador y se reemplazan los métodos de trabajo que emanan de la simulación, (Fayol, 1916).

La Teoría (X) y (Y) de McGregor (1960), describe dos formas de pensamiento respecto a los directivos, en donde los directivos de la primera (X), consideran a sus subordinados como elementos que se mueven ante la amenaza, mientras que los directivos de la segunda (Y), se contempla que las personas necesitan, desean y quieren ser productivos, por lo tanto se dedican a trabajar.

Finalmente, la Teoría de las necesidades de McClelland explicar cómo existen necesidades innatas en los seres humanos, respecto al logro y afiliación, están necesidades en ocasiones afectan las acciones de los seres humanos en un contexto organizacional, debido a que la necesidad de sobre salir o conseguir un logro los hace acreedores de conductas para conseguir el éxito personal y no en una organización conjunta; por otra parte la necesidad de afiliación por el contrario no desarrolla una personalidad independiente y desea pertenecer a un grupo social o laboral definido, para camuflar inseguridades. Es por ello que las necesidades si deben ser solventadas, pero de tal forma que se beneficie, tanto la persona, como la organización u empresa en la cual se encuentre vinculada. McClelland (Citado en. Yui 2010, p. 13).



## **Diseño Metodológico**

### **Tipificación de la investigación**

Este tipo de investigación que se tiene en cuenta para este proyecto es de tipo cuantitativo,

### **Diseño de la investigación**

El presente estudio es de tipo cuantitativo, el cual según Del Canto y Silva (2013) definen como:

La recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, afirmando que las principales características de este enfoque están referidas a su rigurosidad en el proceso de investigación, puesto que la información es recogida de manera estructurada y sistemática, la utilización de la lógica deductiva para identificar leyes causales o universales en una realidad “externa” al individuo (p.141)

El diseño es de tipo descriptivo, así como lo refiere Bolaños (2001) “El diseño descriptivo, aplica para investigaciones múltiples, las cuales, como la palabra lo propone describe situaciones, experiencias, fenómenos o datos, sin entrar directamente en contacto” (p.192). A sí mismo “La investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos y luego organiza, tabula, representa y describe la recopilación de datos” es por ello que se utilizan diversas representaciones gráficas para explicar los datos obtenidos, es el caso de la presente investigación se categoriza la variable en pro de la comprensión del lector y la clasificación de las respuestas. (Glass, Gene y Hopkins 1984)

De otra manera, los tres objetivos principales de la investigación según (Kratwohl, 1993) son: describir, explicar y validar los resultados, con el fin de brindar las explicaciones necesarias del fenómeno a investigar, para posteriormente validar o probar las explicaciones



Finalmente, el corte es transversal, ya que se recolecta la información en un solo momento para elaborar conclusiones y no abra una réplica en el tiempo.

### **Metodología de la investigación**

Respecto a la metodología del estudio y su respectivo proceso de indagación y construcción del conocimiento el método de investigación es de tipo deductivo, ya que como lo expresa Newman (2006) “este método se enfatiza en la aproximación a la realidad del fenómeno a investigar, de la misma manera que es rigurosa y valida sus hipótesis, analiza y describe la realidad” es por ello que en la presente investigación se estima una serie de revisiones documentales para llegar a una consolidación teórica que plantee la problemática principal, seguidamente se hará un trabajo de campo con un instrumento tipo test para la obtención del conocimiento sobre la población y las conclusiones de tema. (189-190).

### **Herramientas para la recolección de información**

Para el proceso de recolección de información se realizará mediante el Cuestionario tipo Test de satisfacción laboral y productividad, validado y adaptado por Cárdenas (2017), este instrumento contiene 22 preguntas tipo Likert, con un resultado de la prueba del alfa de Cronbach es de 0,828; es decir el instrumento es confiable. No obstante, se realizará la adaptación para la presente investigación y el debido cumplimiento de los objetivos de la misma.

El instrumento se encuentra diseñado bajo dimensiones que ocupan dos variables; la primer variable es la satisfacción laboral, esta se divide en tres dimensiones, las cuales son, la motivación, la evaluación del desempeño y la satisfacción laboral; la segunda variable, se divide en tres dimensiones las cuales son: dirección, resultados y desarrollo eficiente.

### Población

La población serán los funcionarios administrativos de la empresa Gervimotos S.A.S del municipio del socorro, la cual está conformada por 15 funcionarios, de los cuales 12 pertenecen a la nómina de la empresa y 3 pertenecen a OPS.

### Muestra

La muestra es de tipo finita, y el muestreo será de tipo probabilístico, aleatorio simple, donde las personas que integran la población tienen la posibilidad de pertenecer a la muestra. Esta población tendrá como criterio base de inclusión presentar como mínimo dos años de experiencia en el cargo a desempeñar.

### Figura 1

Calculo del tamaño de la muestra, poblaciones finitas

**CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA**

Parametro	Insertar Valor
N	15
Z	1,960
P	50,00%
Q	50,00%
e	3,00%

Tamaño de muestra  
 "n" = **14,81**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**n** = Tamaño de muestra buscado  
**N** = Tamaño de la Población o Universo  
**Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)  
**e** = Erro de estimación máximo aceptado  
**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

Nivel de confianza	Z <sub>alfa</sub>
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Fuente: Recurso, cálculo de la muestra, Bomba (2018)

### Margen de Error

Por último, la investigación manejara un rango de error de 0,05.

## Fuentes de información

Las fuentes de información son de tipo primarias y secundarias, debido a que la construcción teórica se hace en base a teorías y conceptos ya mencionados e indagadas, con los cuales se organiza la información para llegar al punto de la problemática inicial, de otra manera el instrumento de recolección de información brindara datos y premisas de la población que constituye la empresa.

## Hipótesis

Ho. La satisfacción laboral no influye significativamente sobre la productividad de los funcionarios de la Empresa Gervimotos S.A.S del Municipio del Socorro

H1. La satisfacción laboral influye significativamente sobre la productividad de los funcionarios de la Empresa Gervimotos S.A.S del Municipio del Socorro

## Categorización de las Variables

**Tabla 1**

*Matriz de categorización de la variable independiente*

Variable	Dimensión	Definición Conceptual	Indicadores
V. Independiente	Motivación	La motivación, comprende el nivel de compromiso de la persona ante las diversas actividades, así mismo, es un proceso que orienta el comportamiento de las personas para que cumplan los objetivos o metas propuestas. (Vasquez, 2007, p.10.11)	Colaboradores satisfechos/total de empleados contratados
Satisfacción Laboral			<ul style="list-style-type: none"><li>- Autonomía</li><li>- Clima laboral</li><li>- Sentido de pertenencia</li><li>- Identidad con el puesto y labores.</li></ul>

Incentivos	El incentivo, se refiere a una compensación ya sea material o intangible, que proporción a la persona que la recibe, satisfacción o constancia del deber cumplido de manera óptima. (Laffont y Mortimer, 2002, citado en Gorbaneff, Torres y Cardona, 2009. P.73).	Total, trabajadores que reciben incentivos/total de trabajadores contratados  (3/15, Salario emocional, capacitaciones, recompensas)
Organización del trabajo	La organización del trabajo, se refiere a la manera de estructurar las funciones, labores, cargos, para el logro de un objetivo en común, así mismo esta organización comprende dinámicas que estimulan el aprendizaje y promueven la producción efectiva. (Erbes. Et al., 2011, p.102)	Total, de actividades ejecutadas/total actividades planeadas  - Estatus - Tiempo - Participación
Valoración de los superiores	Esta hace referencia la forma en la cual, los funcionarios de una organización son receptores del liderazgo y mandados por parte de sus superiores en rango y puesto, de la misma manera de la asertividad en su comunicación y el acato de sus disposiciones (Sánchez M, Sánchez P, Cruz & Sánchez-2014)	Comunicaciones efectivas/total de comunicaciones  - Cumplimiento de actividades

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

*Matriz de categorización de la variable dependiente*

Variable	Dimensión	Definición Conceptual	Indicadores
V. Independiente	Recursos	Se entiende como recursos a los inputs, planta, equipos, propiedad intelectual, talento humano,	Recursos utilizados/el total de recursos
Productividad			

	capacidades y competencias y el valor que crea la interacción entre estos, como una red, que se convierte en las capacidades organizacionales de una empresa. (Wernerfelt, 1984)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios</li> <li>- Tecnología</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Entrenamiento</li> </ul>
Dirección	Según Salla (1991) es la actividad organizativa con un conjunto de funciones que suponen: planificar, distribuir tareas, actuar, coordinar y controlar. A partir de ellas se pueden diferenciar los diferentes modelos de dirección. ( p. 2)	<p>Funciones realizadas/total de funciones asignadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización</li> <li>- Planificación</li> <li>- Supervisión</li> </ul>
Resultados e indicadores	Este hace referencia a aquel producto medible mediante un indicador de gestión frente metas, objetivos o responsabilidades, los cuales procuran el mejoramiento continuo. (Uribe y Reinoso, 2014, p. 13).	<p>Metas alcanzadas/metapropuestas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos</li> <li>- Servicios</li> <li>- Rentabilidad</li> <li>- Innovación</li> </ul>
Evaluación y retroalimentación del desempeño	Según Chiavenato (1999). La evaluación del desempeño consiste en determinar los factores asociados a la productividad y los elementos utilizados, es decir, el colaborador funcional debe tanto responder por sus labores, como entregar resultados óptimos.	<p>Evaluaciones realizadas/evaluaciones planeadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinciones</li> <li>- Reconocimientos</li> </ul>
Desarrolló Eficiente	Para (Reyes, 2005, Citado en Cardenaz 2017), menciona que “el	



---

desarrollo es el proceso de combinar el trabajo que realizan los colaboradores con los elementos necesarios para su ejecución, de tal forma las labores son los mejores medios para una aplicación eficiente”. (p. 211)	Actividades ejecutadas/actividades planeadas
---	--

---

Fuente: Elaboración propia.

### Resultados Esperados

En la siguiente tabla se exponen los resultados esperados mediante el logro de los objetivos del proyecto.

**Tabla 3**

*Resultados Esperados*

<b>Objetivo</b>	<b>Resultado esperado</b>
Analizar el nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro.	Poseer información verídica sobre el nivel de satisfacción o insatisfacción que poseen los funcionarios de la empresa, de tal forma que permita identificar a manera de diagnóstico los puntos fuertes y por mejorar de la organización.
Evaluar el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro.	Obtener datos reales de los niveles o capacidad de productividad de cada uno de los funcionarios, de manera que se puedan establecer estrategias para el desempeño de cada uno de los colaboradores.
Determinar la relación entre la satisfacción y el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro	Demostrar la relación entre las variables del estudio, con datos fiables en los cuales se evidencie la correlación de una variable sobre la otra, o el tipo y nivel de influencia.
Generar estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida	Se espera obtener las bases necesarias y diagnósticos que permitan aportar bases sólidas para generar



---

laboral y personal de los funcionarios de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro	estrategias o posibles planes de acción encaminados al mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal, de la misma manera que se mejore el desempeño en la organización
---	--

---

**Fuente: Elaboración propia**

*Nota.* Anteriormente se expone los resultados esperados para el cumplimiento de los objetivos, los cuales como se evidencia son cuatro y se espera la realización exitosa de los mismos.

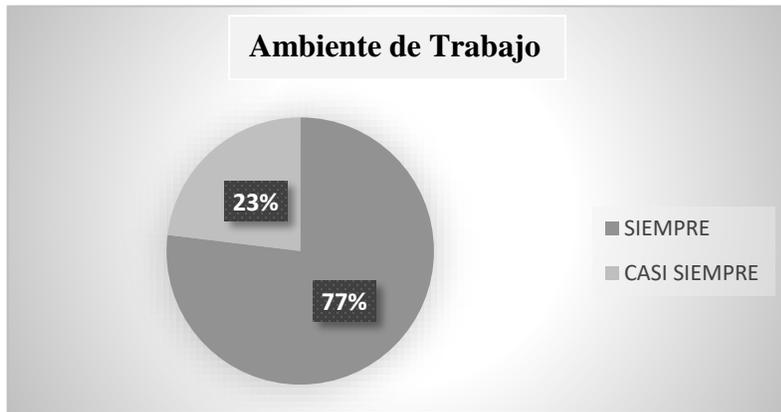
### **Modelo de Encuesta**

La encuesta que será utilizada para la respectiva medición, está compuesta por dos partes, la primera la cual mide la satisfacción laboral y la segunda la cual mide la productividad, con el fin de poder hacer la correlación. Véase anexo A y anexo B.

## Análisis y Resultados

**Figura 2**

*Ambiente de trabajo propicio*

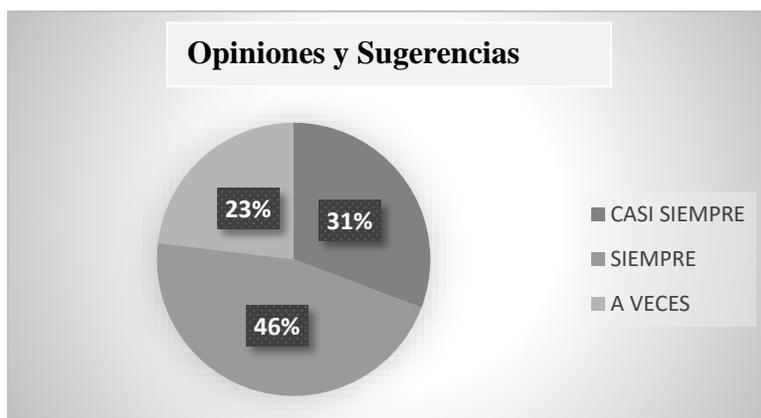


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. En la anterior figura se observa que el 77% de los participantes afirman que el ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de las tareas, de otra manera el restante 23% afirma que casi siempre este ambiente es propicio, es decir en general, la población está conforme con el ambiente de trabajo para desempeño de sus labores.

**Figura 3**

*Opiniones y sugerencias*

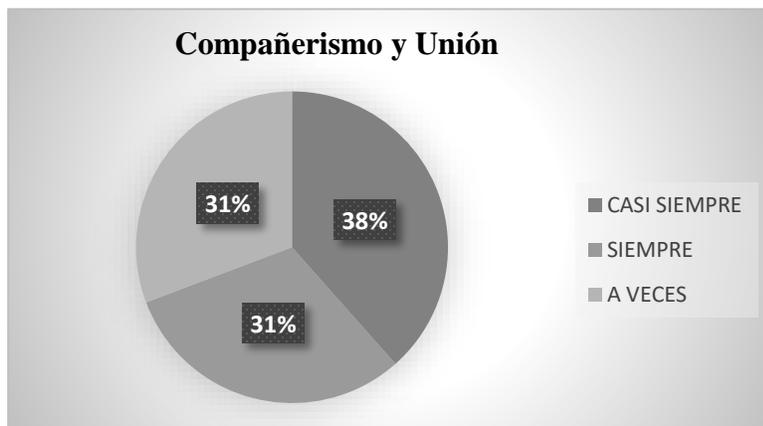


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. En la figura 3, se evidencian tres tipos de respuestas diferentes, por lo cual se asumen que la población no es unánime respecto a contemplación de opiniones y sugerencias dentro de la organización, de otra manera el 46% manifiesta que siempre se tienen en cuenta opiniones y sugerencias, aun así este total no es ni la mitad de la población, de otra manera el 31% manifiestan que casi siempre contemplan sus opiniones y el 23% afirman que solo a veces sucede, es por ende hay una parte de la población de la organización que no se siente escuchada.

#### Figura 4

##### *Compañerismo y unión*



**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Respecto a la pregunta sobre unión y compañerismo, como se muestra en la anterior grafica la población concluyo que **casi siempre** se fomenta esta variable con un **38%**; de otra manera el **31%** de la población menciona que **siempre** se fomenta y el restante 31% afirman que a veces se fomenta, es decir hay opiniones separadas respecto a las relaciones de compañerismo.

#### Figura 5

##### *Satisfacción según el tipo de trabajo*

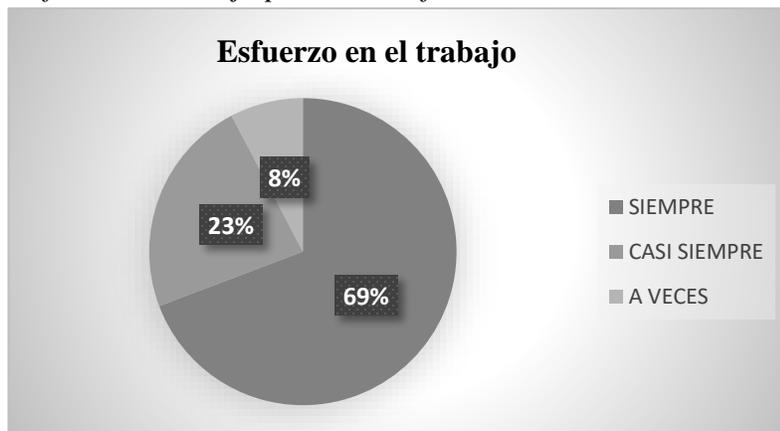


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. En la anterior gráfica se evidencia según los datos obtenidos el 61% de los funcionarios se sienten satisfechos con el tipo de trabajo que realizan, siendo esto un porcentaje de la mayoría de la población, de otra manera un 8% se sienten satisfechos solo a veces, esto en representación de la minoría.

### Figura 6

*Esfuerzo en el trabajo por temor a fracasar*



**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Según los datos obtenidos se observa que el 69% de la población afirma que siempre, el riesgo a fracasar los hace esforzarse más en las tareas a desarrollar, de otra manera el 8% representado en la minoría menciona que solo a veces sucede.

### Figura 7

*Oportunidades de crecimiento personal y profesional*

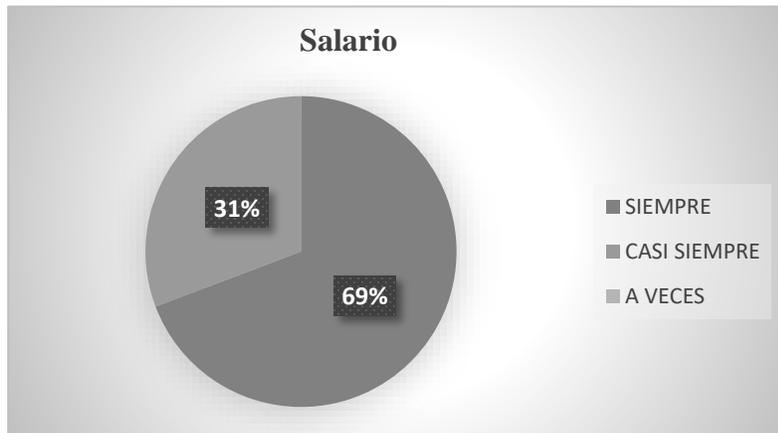


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. El 80% de la población representada en su mayoría afirma que la empresa les brinda oportunidades de crecimiento personal y profesional, convirtiéndose en un índice elevado de satisfacción.

### Figura 8

*El salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo*

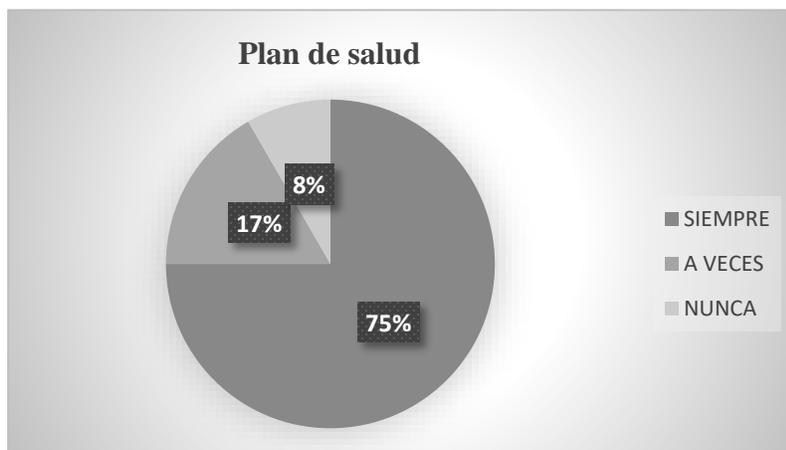


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Respecto al salario, el 69% de la población siendo más de la media de la misma, afirma que es justo, de otra manera el 31% de la población afirma que casi siempre es justo, por lo cual de evidencia un alto grado de satisfacción salarial.

### Figura 9

*Plan de salud personal y familiar eficiente*



**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Respuesta al plan de salud, los funcionarios que representan el 75% de la población manifiestan que siempre es eficiente, de otra manera el 17% afirma que solo a veces lo es y por el contrario una minoría representada en el 8% afirma que nunca es eficiente, es decir a penas de representarse una mayoría a favor de la eficiencia del plan de salud, hay una parte de la población no está conforme.

### Figura 10

*Incentivo (comisión) cuando se realiza adecuadamente un trabajo*



**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Respecto a la obtención de incentivos o comisiones, la población manifestó diferentes posiciones en las cuales se obtiene que el 16% de los funcionarios opinan siempre hay un incentivo; de otra manera el 46% afirma que casi siempre; por otro lado el 8% manifiesta que solo a veces se hace presente la obtención de un incentivo; mientras que el 15% opina que casi nunca y 15% nunca obtienen una comisión u incentivo.

### Figura 11

*Reconocimiento al trabajo desempeñado*



**Fuente:** Elaboración propia

Nota. El 54% de la población estando por encima de la media afirma que siempre hay un reconocimiento del trabajo, por otro lado, el 38% de la población manifiesta que casi siempre se presenta esta variable, de otra manera en su minoría el 8% resalta que solo a veces existe un reconocimiento por parte de la organización.

### Figura 12

*Trabajo acorde a los objetivos de la empresa*

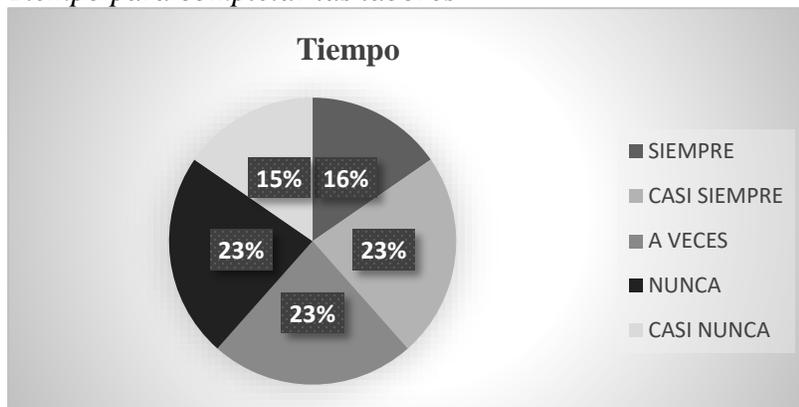


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Respecto a los datos recolectados se evidencia unanimidad respecto a la creencia de trabajo acorde con los objetivos de la empresa, esto se demuestra debido a que el 92% de la población afirma que siempre es acorde el trabajo a los objetivos y el 8% menciona que casi siempre es así.

### Figura 13

*Tiempo para completar las labores*

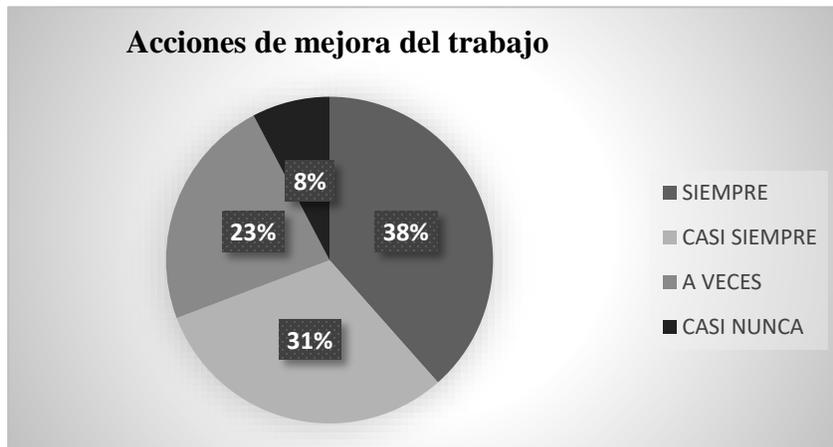


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. En la recolección de datos se evidencia que el 16% afirma que no les alcanza el tiempo para la realización de las labores, por otro lado el 23% menciona casi siempre no alcanza el tiempo, no obstante el 23% sosteniendo que a veces les alcanza, de otra manera el 23% afirma que si cumplen con el tiempo y tareas idóneamente y el 15% casi nunca tiene inconvenientes con el tiempo y las labores.

**Figura 14**

*Planes y acciones específicos destinados a mejorar el trabajo*



**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Los funcionarios manifiestan que en un 38% siempre, la organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo, de otra manera el 31% afirma de casi siempre cuenta con esto, de otra forma el 23% menciona que a veces hay planes destinados a las mejoras.

**Figura 15**

*Respeto de horarios de entrada y retorno*

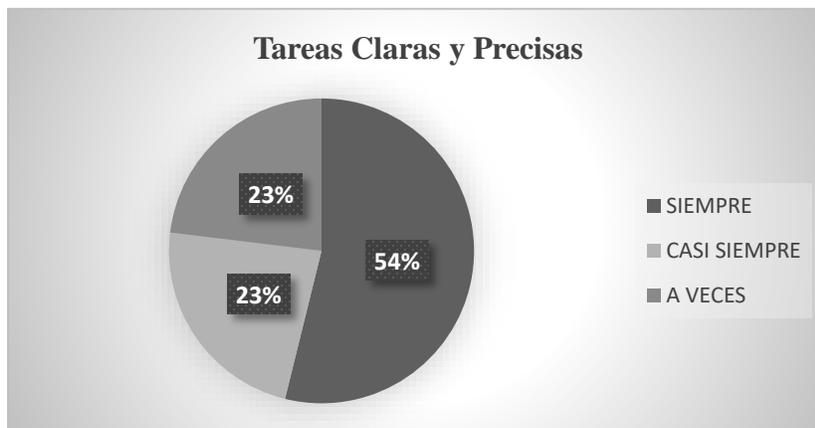


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. En la figura 16 sobre el respeto de horarios de entrada y de retorno, los funcionarios manifiestan que con un 38% siempre se respetan los horarios, por otro lado el 31% acorde con lo anterior manifiestan que casi siempre es así, de otra manera el 15% contrario a lo mencionado opina que solo a veces se cumplen los horarios de entrada y retorno, no obstante el 8% manifiesta que nunca se respetan los horarios y el restante 8% acorde al anterior opinan que casi nunca se respetan los horarios, encontrándose por las evidencias una falencia en el respeto de horarios laborales en los funcionarios.

### Figura 16

#### *Tareas claras y precisas*

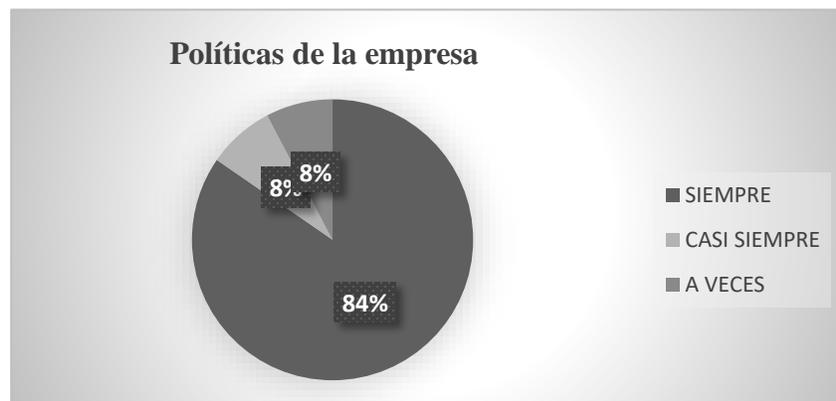


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Un 54% de la población manifiesta que siempre las tareas son claras y precisas, por otro lado, el 23% acorde al anterior opinan que casi siempre son claras, por otra parte, el 23% menciona que solo a veces estas tareas es decir, hay una parte de la población que no comprende las labores asignadas.

### Figura 17

#### *El jefe inmediato mantiene informado al personal sobre las políticas y planes*



**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Respecto a la información sobre políticas de la empresa, se evidencia un porcentaje significativamente elevado, donde un 84% mencionan que siempre se recibe este tipo de información, de otra manera el 8% afirma que casi siempre y el restante 8% mencionan que solo a veces se recibe ese tipo de información.

**Figura 18**

*Recepción adecuada de quejas y reclamos por parte del jefe*

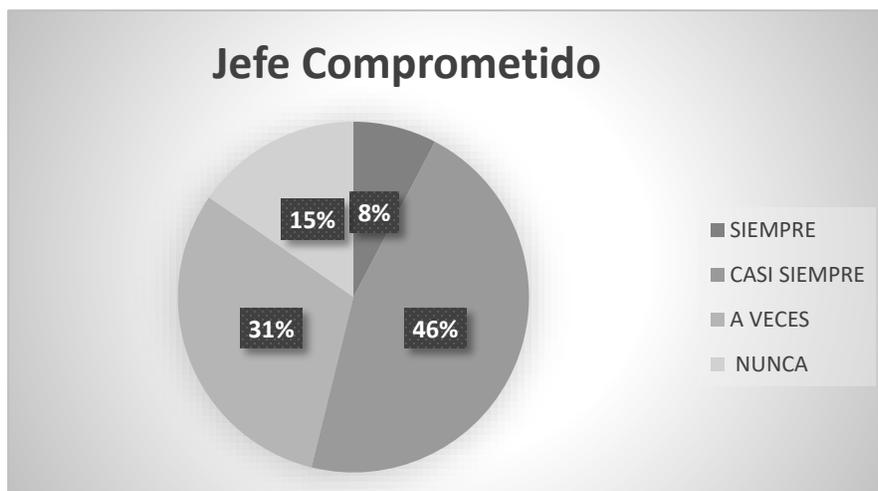


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. En concordancia con la información obtenida, se evidencia diferencias respecto a las opiniones de los funcionarios, debido a que el 83% mencionan que siempre es adecuada la recepción de quejas, mientras que el 17% opinan que casi nunca es adecuada esta recepción, dado lugar a identificar falencias de comunicación.

**Figura 19**

*Jefe inmediato comprometido con aspectos de organización, orden y limpieza*

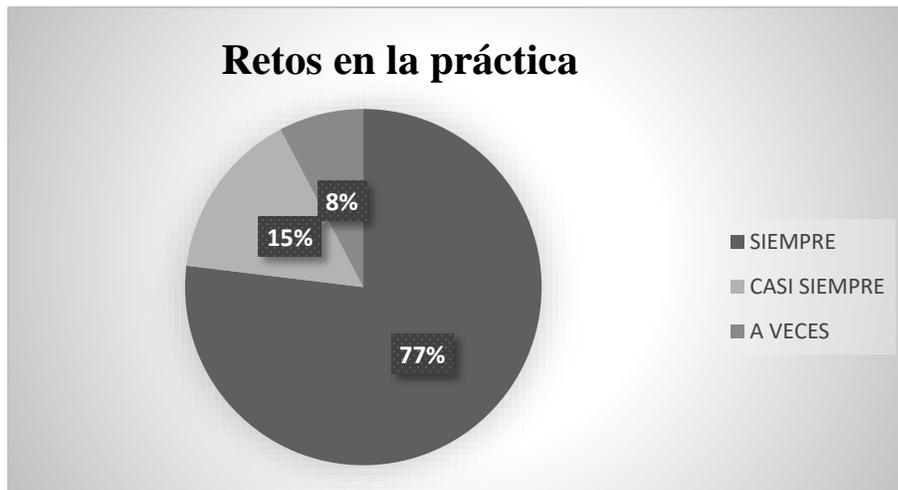


**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Los funcionarios manifiestan que en un 8% el jefe siempre es comprometido con aspectos de organización, orden y limpieza, de otra manera el 46% acorde con lo anterior manifiesta que casi siempre se evidencia el compromiso con esa labor, por otra parte, el 31% menciona que solo a veces se refleja esa labor, mientras que el 15% opina que nunca hay compromiso para ese tipo de labores por parte del jefe.

### **Figura 20**

*Reto constante de talento con tareas ambiciosas para que sea posible llevarlas a la práctica*



**Fuente:** Elaboración propia

Nota. Según los datos recolectados el 77% de la población afirman que el supervisor reta constantemente el talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica; por otro lado, el 15% reconoce que casi siempre esta función se lleva a cabo, mientras que un 8% manifiesta que solo a veces sucede esa acción.

**Figura 21**

*Estadístico T student a partir de la correlación de Pearson*



En la figura 21 se evidencia la correlación de las variables para determinar si estas variables presentan una relación significativa, por otra parte, como se muestra hay indicios de correlación positiva de lo cual se infiere que la satisfacción laboral es determinante de conductas productivas en los funcionarios de la organización.

Se evidenció que el ambiente de trabajo es adecuado con un 65% de aprobación, lo cual es beneficioso tanto para los funcionarios, como para los directivos, de tal forma que la buena relación entre empresa y capital humano, proporciona un compromiso innato por parte de los colaboradores con los objetivos organizacionales, obteniendo como resultado exitoso un aumento de la productividad y generación de excelentes bienes y servicios; Por otra parte respecto a sistema de opiniones y sugerencias a nivel de la organización, se observó que una parte significativa de la población no se siente escuchado eficientemente, cabe resaltar que, de no fomentarse esta dinámica en la organización, la cual consiste en conocer las inquietudes y manifestaciones de los clientes internos, difícilmente se podrá fortalecer el servicio ofrecido por la organización a nivel interno y externo; referente a la unión y compañerismo dentro de la



organización, los funcionarios están de acuerdo con que este valor se fomenta adecuadamente, es por ende que el valor ya mencionado promueve al crecimiento de la empresa, además de favorecer las condiciones de trabajo, para que de esta manera los colaboradores posean una conducta donde primé la motivación, la cooperación y sobre todo el bien común; en este orden de ideas, se identificó que la mayoría de la población se esfuerza más en el trabajo por el tiempo que subyace de un posible fracaso, es por ende que este comportamiento puede estar mediado, en primer lugar, como beneficioso por transformas los obstáculos como retos que hay que perseverar; en segundo lugar como nocivo debido a la carga mental, niveles elevados de estrés entre otros riesgos psicosociales.

Un aspecto relevante en la consolidación de la satisfacción en el trabajo, son las oportunidades de crecimiento, tanto a nivel personal, como, a nivel profesional, es de ahí que se tiene en cuenta que la mayor parte de población se siente satisfecha en un 72%, con este aspecto que es de gran importancia porque forma parte del plan de crecimiento empresarial, que trae consigo mayor rentabilidad, consolidación y expansión del capital humano, además de un mayor compromiso y participación en el mercado; un factor determinante para el compromiso con los objetivos organizacionales es la forma en que el trabajo es remunerado, especialmente en este estudio, los colaboradores manifiestan conformidad respecto a salario, remuneraciones o inclusive incentivos; en concordancia con esto, se convierte en un índice de calidad y productividad, ya que el trabajo se desempeña con eficiencia y eficacia, de la misma forma se elevan las conductas de motivación, teniendo como resultados compromiso, calidad y rentabilidad; una de las variables que mayor controversia genera en los colaboradores de la organización son los horarios, en este aspecto se evidencia la inconformidad por el cumplimiento de los ya mencionados horarios, por parte de los funcionarios en la hora de llegada y por parte de los directivos en la hora de retorno, cabe resaltar que es fundamental que todos los miembros de



la empresa cumplan las estipulaciones del manual de funciones, de la misma manera que la organización debe asumir la responsabilidad de la promoción de incentivos para que cumplan a cabalidad con el horario, las funciones, con el ánimo de mejorar rendimiento laboral.

En esta instancia se hace mención a la persona responsable y líder de las estrategias de la empresa, el cual lleva por nombre, jefe, presidente, director entre otras; en la presente se destaca la adecuada percepción del compromiso del jefe o superior del cargo, es ahí donde se menciona que su relevancia recae en el modelo a seguir que insta en la organización de la misma manera que motiva a los colaboradores a desempeñarse idóneamente y cumplir los objetivos, con ínfulas del crecimiento, personal, profesional, laboral y familiar; sin embargo la hipótesis de investigación la cual es, la satisfacción laboral influye significativamente sobre la productividad de los funcionarios de la Empresa Gervimotos S.A.S del Municipio del Socorro, se acepta y se confirma, mediante las experiencias de los funcionarios, en donde, prima la productividad por conformidad, es ahí donde la conformidad abarca la mayoría de la población como se evidencia en la figura cuatro; seguidamente a manera de análisis y recursividad, se tomó la decisión de observar que variables de medición dentro de las variables principales se asemejaban unas a otras y se identificó si el tipo de respuesta era similar para dichas variables que tenían el mismo contenido de fondo, tal como sucedió con la pregunta 9 y 10, evidenciado en la gráfica 11, la cual corresponde a reconocimiento en el trabajo, llegando a hallazgos como: el reconocimiento y la exaltación en las labores de la organización dotan a los funcionarios de motivación extrínseca, por otra parte los trabajadores laboran por metas y estas metas que incrementan la seguridad en si mismo y a la misma vez aportan a la organización debido a que el colaborar se reta a si mismo constantemente por obtener su incentivo ya sea verbal o material, a la par que dota a la organización de resultados, bienes y servicios, para su crecimiento; es en este punto, donde es importante mencionar que el índice de satisfacción relacionado con las oportunidades de

crecimiento, salario, plan de salud, reconocimiento del trabajo, jefes comprometidos, se encuentran entre los valores más altos, puesto que los funcionarios se sienten respaldados, autónomos e importantes en la organización.

**Tabla 4**
*Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)*

<b>Matriz Mefi</b>			
<b>Factor crítico de éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Puntuación</b>
<b>Fortalezas</b>			
Funcionarios satisfechos en la organización	0,10	4	0,4
Respeto por la opinión de los demás y buena convivencia	0,07	4	0,28
Adecuada valoración de los superiores	0,05	3	0,15
Trabajo direccionado al cumplimiento de metas y objetivos	0,09	3	0,27
Empresa reconocida a nivel regional y departamental, lo cual brinda estabilidad de sus colaboradores	0,10	3	0,30
Entorno de trabajo favorable	0,05	3	0,15
Personal calificado	0,08	2	0,16
Optimo servicio de atención al cliente	0,05	2	0,1
Capacidad tecnología de acuerdo a las necesidades del personal	0,03	2	0,06
Posee más de 20 años de experiencia en el mercado	0,04	2	0,08
<b>Subtotal de fortalezas</b>			1,95
<b>Debilidades</b>			
Opiniones y sugerencias no siempre son escuchadas	0,03	4	0,12
El esfuerzo en el trabajo se encuentra guiado por interés personales y el miedo a fracasar	0,06	4	0,24
Falencias respecto a incentivos y comisiones	0,04	3	0,12
Tiempo no es suficiente para completar las labores diarias	0,04	2	0,08



Falencias en el cumplimiento de los horarios	0,06	2	0,12
Superior no es comprometido con el orden y la limpieza de la organización	0,06	2	0,12
<b>Subtotal de debilidades</b>			0,8
<b>Total</b>			2,75

La matriz de evaluación de factores internos obtuvo una ponderación final 2,75 lo que indica que se encuentra por encima del promedio de 2,5; es decir mantiene una posición estratégica positiva, de otra manera se infiere que las fortalezas internas son favorables, siendo estas más altas en términos de ponderación, no obstante, la organización cuenta con fortalezas suficientes para ser usadas para contrarrestar las debilidades, de esta manera conseguir una posición fuerte. Los factores internos con mayor ponderación parcial, por encima del promedio, fueron la satisfacción a nivel parcial de funcionarios en la organización; el respeto por la opinión de los demás y la buena convivencia; el trabajo direccionado al cumplimiento de metas y objetivos y el reconocimiento y prestigio de la empresa lo cual brinda estabilidad de sus colaboradores. En este orden de ideas, a pesar que las debilidades no ponderaron por encima del promedio, no quiere decir que estas no se hagan presentes, por el contrario, están latentes y los esfuerzos por mitigarlas deben ser constantes, como en el caso, del esfuerzo en el trabajo guiado por interés personales y el miedo a fracasar que pondero 0,24, lo cual quiere decir que está cerca del promedio para que sea significativo.

### Tabla 5

#### *Estrategias de mejora*

Área	Porcentaje	Estrategias
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover el respeto, tolerancia y la armonía en el equipo.</li> </ul>

<b>Ambiente de trabajo propicio</b>	77% Favorable- 23% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Constante feedback, invertir tiempo y espacio para escuchar al equipo de trabajo.</li> <li>▪ La flexibilidad ante diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral y que se traten de forma personalizada.</li> </ul>
<b>Opiniones y sugerencias</b>	31% Favorable- 69% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de un buzón de sugerencias, para dar voz a las distintas, quejas, opiniones, ideas de mejora, soluciones, e iniciativas que los trabajadores de la empresa o clientes propongan mediante el diálogo.</li> </ul>
<b>Compañerismo y unión</b>	38% Favorable- 62% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impulsar encuentros fuera de la oficina, esta estrategia consiste en conocer a tus compañeros en un espacio distinto a la oficina ayuda a generar lazos de amistad, mediante la oportunidad de interactuar con compañeros en otro tipo de situaciones.</li> </ul>
<b>Satisfacción según el tipo de trabajo</b>	61% Favorable- 39% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Como estrategia principal a desarrollar en el puesto de trabajo de cada colaborador, es importante adoptar acciones para que los colaboradores puedan asumir desafíos que consideren en la empresa, promoviendo habilidades necesarias para guiar un proyecto, en este sentido se otorgara autonomía, confianza y valoración positiva.</li> </ul>
<b>Esfuerzo en el trabajo por miedo a fracasar</b>	69% Favorable- 31% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La estrategia consiste en capacitar respecto al alto nivel de competitividad en la organización y lo intimidante que esta situación es para los colaboradores; orientar en que es normal sentir ansiedad y algunos temores.</li> <li>▪ Hacer conciencia sobre frases de auto exigencia como: “esta vez no puedo fallar” y generar</li> </ul>

		ambientes de trabajos propicios donde existan técnicas de relajación y respiración para no entrar en pánico ante un fracaso en alguna tarea
<b>Oportunidades de crecimiento personal y profesional</b>	61% favorable-39% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jornadas de actividades para el crecimiento de los colaboradores en de la empresa, donde se plantea brindarles nuevas responsabilidades, asignación de proyectos, y pensar en planes de desarrollo, que fortalezcan las habilidades, el surgimiento profesional y las expectativas de éxito individuales</li> </ul>
<b>Salario justo</b>	69% favorable-31% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialización del salario recibido y la explicación de la asignación salarial, es decir que los colaboradores, tengan conocimiento de los salarios, los méritos, los cargos y la justificación de cada cual.</li> </ul>
<b>Plan de salud</b>	75% Favorable-25% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que el plan de salud no solo se evidencie mediante la IPS o entidades prestadoras de servicios de salud, sino que desde la empresa se mejore la salud ocupacional en el trabajo demostrando una preocupación real por el bienestar de sus empleados, es así como esto producirá beneficios como: disminución de costes por sanciones, lesiones o absentismo.</li> </ul>
<b>Incentivo (Comisión)</b>	46% Favorable-54% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear formas de premiación además del dinero, como acciones significativas, emocionales y motivadoras.</li> <li>Estipular porcentajes mayores si supera la meta, en este caso la meta de ventas o prestación de un servicio</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrece bonos por calificación del cliente.</li> </ul>
<b>Reconocimiento del trabajo</b>	54% Favorable- 46% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>El esfuerzo recompensado, se evidencia mediante, agradecimiento, actitudes pasivas, buenos deseos ante logros profesionales, con lo que el empleado se sienta valorado y reconocido</li> </ul>
<b>Trabajo acorde a los objetivos organizacionales</b>	92% Favorable- 8% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>incentivar al equipo, para el logro d los objetivos como metas personales, y no solo laborales, las cuales favorezcan las relaciones entre los empleados, los jefes y los clientes. Además, establecer desafíos que reten la conducta de los colaboradores.</li> </ul>
<b>Tiempo para completar las labores</b>	16% Favorable- 84% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la socialización sobre el tiempo que se brinda a los colaboradores para realizar las tareas, debido a que en múltiples ocasiones el supervisor o jefe no es consciente de tiempo que invierte en las labores.</li> <li>Por otra parte, retar en la práctica de la las labores el trabajo direccionado a metas claras y precisas.</li> </ul>
<b>Acciones de mejora en el trabajo</b>	38% Favorable- 62% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de planes y acciones que aporten a las conductas positivas, o sostén de crisis, así mismo, estrategias dirigidas a reforzar conductas o comportamientos por mejorar dentro de la cultura organizacional.</li> </ul>
<b>Respeto de horarios del trabajo</b>	38% Favorable- 62% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener horarios claros de entrada y de retorno de las labores.</li> <li>El horario de trabajo debe permitir el descanso de los empleados, para obtener resultados, respecto a la concentración y la productividad.</li> </ul>

---

	54%	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Es importante que, para cada responsabilidad, se determine la expectativa a cumplir; la meta y el resultado a obtener.</li></ul>
<b>Tareas claras y precisas</b>	Favorable- 46% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ En la organización, lo importante no son las acciones dispersas, sino cuánto se aporte con metas y objetivos concretos.</li></ul>
<b>Información sobre políticas de la empresa</b>	84% Favorable- 16% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Las políticas de la empresa deben ser expuesta en una cartelera o mural, además de forma virtual donde todos los colaboradores tengas acceso a ella, no basta con recitarlas a l inicio de las labores contractuales, sino por los contrarios estos deben ser constantemente expuestas para que la conducta de los colaboradores no infrinja lo estipulado.</li></ul>
<b>Recepción de quejas</b>	83% Favorable- 17% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La recepción de quejas se debe llevar de forma óptima además de empática, por otra parte, no basta solo con recibir la queja del colaborador sino poder brindar una solución real, que resuelva la inquietud.</li></ul>
<b>Jefe comprometido</b>	46% Favorable- 54% por mejorar	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Si bien el éxito de la organización no solo le corresponde a los colaboradores y subalternos, sino también a la cabeza de la empresa es decir el líder; este líder debe ser un modelo a seguir, que proporcione los medios para lograr el éxito; es deber de los colaboradores evaluar contantemente a su jefe y retroalimentar la mejora continua.</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ El desafío como estrategia para alcanzar metas, cuando los colaboradores, salen de la zona de confort, para retarse a ellos mismo, la finalidad</li></ul>

---



---

<b>Retos en la practica</b>	77%	es conseguir que la empresa propicie espacios de crecimiento personal, laboral, social y profesional
Favorable	-23% por mejorar	▪ Encontrar las formas correctas de retar a los empleados, realizando las respectivas retroalimentaciones, promoviendo el liderazgo como jefe.

---

## Discusión

El presente estudio, dio como resultado principal que la relación entre la satisfacción y el nivel de productividad se efectúa de manera recíproca, así mismo la correlación es significativa, debido a que se evidencia que, a mayor satisfacción laboral, mayor es la productividad, esto se corroboró mediante los datos, por otra parte, los aspectos que influyen directamente en la productividad, están relacionados principalmente con el salario, los incentivos y las remuneraciones. En este orden estudios como el de Vega y Hidalgo (2013) “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”, concluyen que se establece que las dimensiones de satisfacción en general, satisfacción con el jefe y satisfacción con el reconocimiento están relacionadas con la productividad; ya que, estas variables puede contribuir a un aumento de la competitividad de las ferias libres; así mismo datan que el estudio en la satisfacción con el ambiente físico, que incide con las horas de trabajo y con el salario, tanto diario como mensual (p.38)

De otra manera, la investigación de Calderón (2016), nombrada “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango”, concluye que los colaboradores evaluados se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral. A diferencia del estudio de Lomas (2017), donde expone que hay una relación entre las variables satisfacción laboral y productividad, donde la correlación  $r$  de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variable satisfacción laboral influye en la variable productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes de un total de 70 colaboradores encuestados, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad.

### Conclusiones

Respecto al objetivo general, el cual es, “Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral y personal”, cabe mencionar que la relación entre la satisfacción y el nivel de productividad se efectúa de manera recíproca, dando como resultado que esta relación de variables es consistente, mediante la premisa de un empleado satisfecho, es un empleado productivo; sin embargo, tal conclusión se obtiene por el hecho de que considerar, que si en la organización se brinda el acompañamiento idóneo, además de la base para el cumplimiento de las necesidades, pues los empleados producirán mayores resultados, debido a que el ser humano normalmente no trabaja eficazmente en condiciones adversas; además, bajo el supuesto de que la empresa recompense el buen funcionamiento, los resultados y la inserción aun mercado competitivo, ante esta situación el esfuerzo de los funcionarios será mayor, porque no solo están laborando en un ambiente sano, con recompensas, sino también en una instancia que les provee de oportunidades de crecimiento en todas las esferas sociales del ser humano.

En cuanto al objetivo específico (1), el cual consiste en, “Determinar el nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro”, se logró determinar que el nivel de satisfacción laboral se encuentra en el rango superior al 50% de la población, de ahí la importancia que eso con lleva, debido a que esto permite conocer los factores que pueden ser detonantes para que un funcionario deserté, de la misma manera que se desarrollan las herramientas necesarias para retener empleados talentosos para el crecimiento a largo plazo de la empresa. Complementando lo anteriormente mencionado, se evidencia que es de gran importancia contar con personal de calidad, además con experiencia en cada área, para que puedan guiar a las personas que se unen día a día al equipo de trabajo.



Por otra parte, referente al objetivo específico (2), que menciona, “Evaluar el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro”, se evidencia que los funcionarios de la organización puntúan alto con un total de 72% en los niveles de productividad, pero, esto se debe a que los funcionarios se encuentran satisfechos, permitiendo un crecimiento mutuo en la organización, por acciones como, ayuda voluntariamente a sus compañeros de trabajo, respeto de las reglas y normas de la empresa, solución de conflictos adecuada y trabajo establecido por metas y objetivos organizacionales; A demás el ajuste de los funcionarios es adecuado manejan la presión con facilidad y desenvolverse óptimamente en cualquiera que sea el área de trabajo.

En lo que concierne al objetivo específico (3), referente a, “Establecer la relación entre la satisfacción y el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro”, se evidencia en primer lugar, que, la satisfacción laboral en relación con la productividad, se logra identificar de manera significativa, debido a que se evidencia que en un 68% los colaboradores están satisfechos, de otra manera se observa que a mayor satisfacción laboral, mayor es la productividad, esto se corroboró median los datos obtenidos donde los funcionarios manifiestan que siempre y cuando sus necesidades y ambiente de trabajo sea beneficioso, trabajaran amablemente, elevando los índices de productividad, efectividad y eficacia; se puede sustentar que los aspectos que influyen directamente en la productividad, están relacionados principalmente con el salario, los incentivos y las remuneraciones, mediante la premisa referida, en donde afirman, que si las necesidades básicas son solventadas, las labores serán mejor desempeñadas; por otra parte lo anteriormente mencionado actúa en congruencia con los sistemas de pagos y reconocimientos diseñados de forma clara y justa. En segundo lugar se contempla Teniendo en cuenta que la correlación de Pearson es positiva, por lo tanto es un hecho que las dos variables se relacionan una con otra, es decir, siempre que la variable



satisfacción laboral se encuentre en óptimas condiciones de funcionamiento, se augura niveles de productividad idóneos, es por lo cual, se determina que esta correlación es significativa para la empresa Suzuki S.A.S del municipio del Socorro, en este momento determinado, debido a que la correlación se basa en la experiencia de los funcionarios, es decir, la medición siempre va a variar dependiendo del funcionamiento de la variable dependiente.

Finalmente, haciendo énfasis en el objetivo general (4), que propone, “Generar estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal de los funcionarios de la Empresa Gervimotos S.A.S del municipio del Socorro”, estas estrategias se exponen en la (Tabla 5, Estrategias de mejora), en tal sentido, se proponen los siguientes puntos a tener en cuenta: inicialmente promover un ambiente sano de trabajo, el cual, cuente con la tecnología óptima, los estándares de seguridad adecuados, la higiene en el puesto de trabajo y las herramientas adecuadas; todo esto será determinante para un ambiente de trabajo saludable y ayudará a incrementar su productividad; seguidamente generar directrices para que el equipo de trabajo, siempre se encuentre capacitado y en formación constante, con miras al acceso como incentivo de realización personal y guía de proyecto de vida.



### **Recomendaciones**

- Se recomienda implementar constantes supervisiones y diagnósticos que identifiquen la dinámica organizacional, las falencias para determinar las posibles acciones de mejora.
- De igual se recomienda utilizar el reforzamiento positivo por medio del reconocimiento por el buen desempeño de las tareas en los puestos de trabajo de los funcionarios y de esta manera propiciar la motivación con la finalidad influir positivamente en el aumento en productividad laboral.
- Implementar una estrategia de autoevaluación con la finalidad de generar conciencia e insight entre los diferentes puestos laborales en concordancia con los objetivos y metas de la organización.

### Referencias bibliográfica

- Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow: [http://doctorado.josequintero.Net/documentos/Teoria\\_Maslow\\_Jose\\_Quintero](http://doctorado.josequintero.Net/documentos/Teoria_Maslow_Jose_Quintero). PDF.
- Atencia Luquetta, J. J., Balaguera Cala, Y. D. P., & Cantillo Parejo, S. (2018). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: empresas comerciales Santa Marta.
- Balcázar Nava, P., González-Arratia López-Fuentes, N. I., Gurrola Peña, G. M., & Moysén Chimal, A. (2013). Investigación cualitativa.
- Calderón, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>.
- Cárdenas Álvarez, C. E. (2017). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Interbank en distrito Independencia, año 2017.
- Charry. (2018). En El Sector Público, The Management Of Internal Communication And The Organizational Climate In The Sector Public
- Chiavenato, I. (1986). Administración de Humanos. México DF McGraw Hill.
- Chiavenato, I. Administración de recursos humanos, Ed. Mc Graw Hill. Colombia. 1999
- Del Canto, E., y Silva, A. S. (2013). Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. Revista de Ciencias Sociales.
- Encalada, L. (2016). La Cultura Organizacional: Eje De Acción De La Gestión Humana. Pdf.
- García, R., Autónoma, U., Javier, T., Gracia, H., & Autónoma, U. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. 10(1), 37–48.



- Erbes, A., Roitter, S., & Delfini, M. (2011). Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas. *Economía: Teoría y práctica*, (34), 101-132.
- García, R., Autónoma, U., Javier, T., Gracia, H., & Autónoma, U. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *10(1)*, 37–48.
- Gervimotos S A S, (2021, 21 de septiembre) Información Empresas Colombia.[https://www.informacion-empresas.co/Empresa\\_GERVIMOTOS-LTDA.html](https://www.informacion-empresas.co/Empresa_GERVIMOTOS-LTDA.html).
- Glass, Gene V; y Hopkins, Kenneth D. 1984. *Statistical methods in education and psychology*. Prentice-Hall (Englewood Cliffs, N.J.)
- Gorbaneff, Y., Torres, S., & Cardona, J. F. (2009). El concepto de incentivo en administración. Una revisión de la literatura. *Revista de economía institucional*, 11(21), 73-91.
- Guillermo Herrera, Y. M. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). México: McGraw-Hill
- Herrera, Betancourt y Salazar, M. (2017). Bienestar Laboral Y Salud Mental En Las Organizaciones. 1–13.
- Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13.
- Herzberg, F. (1959). Teoría Motivacional de Herzberg ó Teoría de los dos factores.
- Huaita Rocha, C. P. (2017). *Estrategias de marketing mix y su relación con la satisfacción del cliente: Empresa Agua de Mesa La Samaritana, Tarapoto, 2017*.
- Illescas Viscarra, C. D. (2015). *Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito (Bachelor's thesis, Quito: USFQ, 2015.)*.



Krathwohl, D. R. *Methods of Educational & Social Science Research: An Integrated Approach*.

1st Ed. 1993, 2nd Ed. 1998, New York: Longman, also Long Grove, IL: Waveland Press;  
3rd Ed 2009, Waveland Press.

Laffont, J. J. y D. Mortimer. *The Theory of Incentives*, Princeton, Princeton University Press,  
2002.

Lomas Púa, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*.

Maslow, A. (2004). *Jerarquía de necesidades*. México: Quetzal.

Medina, M. I. R., Quintero, M. D. S. B., & Valdez, J. C. R. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Tlatemoani*, (13)

Mesías Mesías, J. W. (2017). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo Agroindustrial Beta SA Provincia Chincha, 2017*.

Newman, G. D. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext), 180-205.

Preciado, J. O., del Solar, M. Q., Morales, C. M., Lisung, J. C., Herrera, W. R., & Mendoza, M. D. L. M. M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Revista Estomatológica Herediana*, 16(1), 21-25.

Ramos Chavez, M. L. (2016). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata, 2015*.

Reinoso López, G. F. (2012). *Análisis económico de la Satisfacción Laboral en la Productividad del Trabajo de Distribuidora Dispacif SA de la ciudad de Ambato en el período Julio–Diciembre de 2010 (Bachelor's thesis)*.



- Salazar Davila, E. M., & Salazar Davila, Y. A. (2016). Propuesta de mejora del nivel motivacional basado en la teoría ERC para la cadena de Casinos Rico Mac Pato ubicados en el norte del Perú.
- Sallán, J. G. (1991). La dirección participativa. *Cuadernos de pedagogía*, (189), 26-27.
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de administração de empresas*, 54(5), 537-547.
- Sandoval Casilimas, C. A. (1996). Investigación cualitativa.
- Unilibre.edu.co (2021, 21 septiembre). Universidad Libre - Socorro.  
<http://www.unilibre.edu.co/socorro/>
- Uribe M., M.E., Reinoso L. J.F. (2014). Sistema de Indicadores de Gestión. Bogotá. Ediciones de la U.
- Vallejo Calle, O. E. (2010). Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad.
- Vallejo, L. (2016). Gestión del talento humano.  
[http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccionpublicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión del talento humanocomprimido.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccionpublicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestion%20del%20talento%20humanocomprimido.pdf)
- Vásquez Sosa, S. M. (2007). Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006.
- Vega, M. M. C., & Hidalgo, J. F. O. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5, 171-180.



Yui, A. L. (2010). La motivación Laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland.

**Anexos****Anexo A, Modelo de encuesta forma 1**

No	DIMENSIONES/ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
<b>Motivación</b>						
1	¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?					
2	¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones o sugerencias?					
3	¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?					
4	¿Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado?					
5	¿El riesgo a fracasar en la tarea que está realizando le hace esforzarse en su trabajo?					
<b>Incentivos</b>						
6	¿En la empresa se fomentan oportunidades de crecimiento personal y profesional?					
7	¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?					
8	¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia?					
9	¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?					
10	¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?					

---

11 ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

---

**Organización del Trabajo**

---

12 ¿Cree que su trabajo es acorde a los objetivos de la empresa?

---

13 ¿En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

---

14 ¿Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo?

---

15 ¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?

---

16 ¿En la empresa se respetan mis horarios de entrada y retorno?

---

17 ¿Son claras y precisas las tareas que debo realizar?

---

**Valoración de los superiores**

---

18 ¿Su jefe inmediato lo mantiene informado sobre las políticas, planes y desarrollo de la compañía?

---

19 ¿Si usted tiene una queja, esta es recibida adecuadamente por su jefe?

---

20 ¿Su jefe inmediato está comprometido con aspectos de organización, orden y limpieza en su área?

---

21 ¿Considera usted que los jefes de la empresa reconocen el esfuerzo de los trabajadores?

---

22 ¿Mi supervisor reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica?

---

Fuente: Elaboración propia

**Anexo B, Modelo de encuesta forma 2**

No	DIMENSIONES/ITEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
<b>Recursos</b>						
1	¿Considera usted que cuentan con recursos físicos y tecnológicos suficientes para el cumplimiento de objetivos en la empresa?					
2	¿Considera usted que utiliza recursos del sistema, ofimáticos y útiles de oficina necesarios para cumplir sus metas en la empresa?					
3	¿Utilizas alguna herramienta para recopilar y organizar tus tareas pendientes?					
4	¿Considero que he aportado lo que se espera de mí en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización?					
5	¿Carezco de autoridad para alcanzar mis objetivos?					
<b>Dirección</b>						
6	¿Considera usted que se plantean diversas tácticas para que la empresa crezca en el mercado?					
7	¿Trabaja una parte del día en las tareas que le llevan directamente al resultado?					
8	¿Defines detalladamente y revisas con asiduidad objetivos a corto, medio y largo plazo?					
9	En tu plan de acción diario, ¿sabes el orden de prioridades a establecer? ¿Dedicas tiempo a definir la prioridad que asignarás a cada actividad antes de ponerte en marcha?					
10	¿Crees que diferencias/gestionas de la mejor manera las tareas importantes y/o urgentes					
11	Estoy satisfecho con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados					



---

**Resultados e indicadores**

---

- 12 ¿Considera que es de gran importancia la productividad de los trabajadores de la empresa?
- 13 ¿Considera usted que el trabajo que realiza aporta rentabilidad a la empresa?
- 14 ¿Mis objetivos están claramente definidos respecto a los resultados que se esperan?
- 15 ¿Siempre tengo información de mi avance hacia mis objetivos?
- 16 ¿Mis objetivos rara vez requieren todo mi interés y esfuerzo?
- 

**Evaluación y retroalimentación del desempeño**

---

- 17 ¿Considera que los ascensos se dan en base a los resultados obtenidos en la empresa?
- 18 ¿Si alcanzo mis objetivos, recibo el debido reconocimiento de mi superior?
- 19 Necesito más retroalimentación para saber si estoy alcanzando mis objetivos o no
- 20 ¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?
- 

Fuente: Elaboración propia