



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

CAMPUS I



RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN
LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DEL SURESTE
DE LA CIUDAD DE VILLAFLORES CHIAPAS.

TESIS:

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CON TERMINAL EN FINANZAS

PRESENTA:

ANA CRISTEL OSORIO LÓPEZ PS1800

DIRECTOR DE TESIS:

DR. ENOCH YAMIL SARMIENTO MARTÍNEZ

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Febrero 2024

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 02 de febrero de 2024
Oficio No. D/CIP/TIP/008/2024.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

C. ANA CRISTEL OSORIO LÓPEZ
CANDIDATA AL GRADO DE MAESTRA EN
ADMINISTRACIÓN CON TERMINAL EN FINANZAS.
PRESENTE

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DEL SURESTE DE LA CIUDAD DE VILLAFLORES, CHIAPAS.** Toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha marzo 15 de 2022, suscrito por el Dr. Enoch Yamil Sarmiento Martínez, Director de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto a la obtención de grado en el Estatuto Integral de la Universidad Autónoma de Chiapas, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"



Dr. Hugo Adrián Pizaña Vidal
Encargado de la Coordinación

C.c.p. Archivo Minutario
*HAPV/ssg





Código: FO-113-05-05

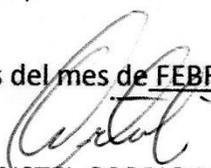
Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

El (la) suscrito (a) ANA CRISTEL OSORIO LÓPEZ, Autor (a) de la tesis bajo el título de RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DEL SURESTE DE LA CIUDAD DE VILLAFLORES, CHIAPAS presentada y aprobada en el año 2024 como requisito para obtener el título o grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON TERMINAL EN FINANZAS, autorizo licencia a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), para que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para su consulta, reproducción parcial y/o total, citando la fuente, que contribuya a la divulgación del conocimiento humanístico, científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional del Ciencia y Tecnología (CONACYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 29 días del mes de FEBRERO del año 2024.


ANA CRISTEL OSORIO LÓPEZ

Nombre y firma del Tesista o Tesistas

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios, por su infinito amor que me permite tener vida y salud para realizar este trabajo, agradezco sus dones y los conocimientos que ha puesto en mí.

A mi madre, Luz María López Maza, por cuidarme y enseñarme todo lo que sé sobre la vida. Por hacerme creer que puedo ser y lograr lo que sea. Esa confianza en mí misma es el mejor regalo que me ha hecho. Agradezco su apoyo moral y económico en cada etapa académica.

A mis hermanos, José Ramón Osorio López y Roel Alejandro Osorio López, que son el alimento de mi alma y que me han tenido toda la paciencia del mundo mientras navego por esta vida buscando mi camino. Agradezco su amor y su apoyo siempre que los necesito.

A la maestra Elena Osorio Coutiño, directora del Instituto de Estudios Superiores del Sureste, por la confianza y el apoyo para realizar mi investigación sobre el personal que labora en el instituto.

Al doctor Elías Paz Salvatierra, por su apoyo en las revisiones correspondientes y sus observaciones adecuadas para avanzar con la investigación.

Al director de esta tesis, el doctor Enoch Yamil Sarmiento Martínez, por su tiempo y sus conocimientos para la orientación de este proyecto.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	2
CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1 Antecedentes.	7
1.3 Objetivo general.....	8
1.3.1 Objetivos específicos.	8
1.4 Justificación.	8
1.5 Delimitación.....	9
1.5.1 Delimitación temporal.....	9
1.5.2 Delimitación Espacial.	9
1.5.3 Delimitación teórica.	9
1.6 Hipótesis.....	10
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Organización.	10
2.1.1 Concepto.	10
2.2 Satisfacción laboral.....	10
2.2.1 Concepto.	10
2.3 Causas de la satisfacción laboral.....	13
2.4 Consecuencias de la satisfacción laboral.	14
2.5 Condiciones favorables de trabajo.	15
2.6 Satisfacción con el salario.....	16
2.7 Efectos de la satisfacción laboral.....	16
2.8 Productividad laboral.....	17
2.8.1 Concepto.	17
2.8.2 Dimensiones de la productividad laboral.....	17
2.9 Satisfacción laboral y productividad.	18
2.9.1 Términos relacionados con la satisfacción y productividad.	19
2.9.2 Motivación.	19
2.9.3 Teorías motivacionales.	19
2.9.4 Jerarquía de las necesidades de Maslow.....	20
CAPITULO 3. MARCO CONTEXTUAL.....	23
3.1 Historia.....	23
3.2 Localización.....	25

3.3 Infraestructura y Equipamiento Tecnológico.....	25
3.4 Responsabilidad Social.	29
3.5 Misión.	29
3.6 Visión.	29
3.7 Servicios que oferta.....	30
CAPITULO 4. MARCO METODOLÓGICO.	33
4.1 Introducción.	33
4.2 Tipo de investigación.	33
4.3 Población y muestra.	34
4.4 Hipótesis.....	34
4.4.1 Hipótesis de investigación.	34
4.4.2 Hipótesis Nula.....	34
4.5 Instrumento.	34
4.6 Corrección.	35
4.6.1 Valoración.....	36
4.7 Diseño	36
4.8 Variables.....	32
CAPITULO 5. RESULTADOS	43
5.4 Conclusiones.....	75
Referencias.....	78

CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes.

Hoy en día, no existe una definición unánime acerca de la satisfacción laboral, en muchas ocasiones depende del autor el enfoque que quiera darle de acuerdo a su investigación.

El concepto de satisfacción laboral ha sido definido de diferentes formas, por lo que también podemos encontrar definiciones que hacen referencia a este término, por ejemplo, *estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas*.

Si se quiere entender dónde se concentra conceptualmente el término satisfacción laboral, se ha de referir al concepto de actitud. De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se inmersa dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con la productividad.

En las organizaciones se crean determinadas situaciones que condicionan el desempeño de las tareas y el alcance de objetivos, tales situaciones van a estar en todo momento moduladas por las diferentes interacciones que se den entre éstas y las características personales y de grupo de sus miembros, de cuyos resultados dependerá la conducta y eficacia con la que se logre el desempeño de las tareas, para alcanzar los objetivos.

El estudio de la productividad, tal como se considera en la actualidad, surge desde la perspectiva del enfoque sistémico, entender que las personas que constituyen la organización están influidas tanto por las características de la organización como por sus propias características personales, que les influyen en las percepciones que tienen acerca del entorno laboral. Este enfoque permite considerar a las organizaciones como contextos ambientales y culturales desde una perspectiva global y dinámica en la que los comportamientos individuales y de grupo están relacionados y a su vez, influyen en los diferentes niveles de la organización (Chiavenato, 2009).

Griffin y Moorhead (2010) mencionan que entre los años cincuenta y sesenta hubo una serie de estudios para establecer la relación existente entre satisfacción y productividad. Los resultados obtenidos proponen una relación muy consistente entre ambas planteando que un trabajador contento es un trabajador productivo; sin embargo, en la década de los noventa se realizaron más estudios que discreparon un poco de las conclusiones anteriores, ya que, aunque confirman la existencia de una relación positiva se plantea que la correlación no es tan alta. Otro punto de interés en este tema es la dirección de la causalidad y según los estudios

que se han realizado la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Tal conclusión se obtiene por el hecho de que al realizar bien un trabajo se obtiene una sensación intrínseca de bienestar; además, bajo el supuesto de que la empresa recompense la productividad, en el caso de que ésta sea mayor, implicará que el trabajador reciba un reconocimiento verbal, mayor sueldo y posibilidades de ascenso; estas recompensas son las que incrementan el grado de satisfacción laboral. Así, una mayor productividad trae consigo recompensas económicas, sociales y psicológicas.

1.2 Problema general.

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad entre los empleados del Instituto de Estudios Superiores del Sureste de Villaflores Chiapas durante el ciclo escolar 2020- 2021?

1.3 Objetivo general.

Analizar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados del Instituto de Estudios Superiores del Sureste.

1.3.1 Objetivos específicos.

- Analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Estudios Superiores del sureste.
- Analizar el nivel de productividad de los empleados del Instituto de Estudios Superiores del Sureste.

1.4 Justificación.

Día con día es necesario que las organizaciones promuevan o favorezcan la productividad para todos los que componen su estructura organizativa. Cabe destacar que, si una organización no cuenta con una productividad favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuenten, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus servicios o relaciones en todo ámbito, lo que permitirá mejorar significativamente el desempeño de esta.

El mejorar la productividad es muy importante para la institución ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí.

Del mismo modo la satisfacción laboral también es importante, pues de ello depende en gran parte cómo se comportarán los empleados. Por esta razón, las organizaciones deben preocuparse por el bienestar de sus empleados, que estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario podrían surgir algunos inconvenientes.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría, los conceptos básicos de productividad y satisfacción laboral y concluyendo con la aplicación de encuestas a los empleados del Instituto de Estudios Superiores del Sureste de Villaflores, Chiapas, conocer la relación que existe entre estas dos variables, determinando sus diversos niveles y cuyos resultados nos permitirán informar acerca del estado situacional de la problemática institucional, aspecto que justifica este trabajo.

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación, una vez que se demuestre su validez y confiabilidad servirá como base de consulta para otras investigaciones, y también podrán ser utilizados como modelo para otras organizaciones cuales fuera su giro o rubro de negocio, para mejorar la productividad y la satisfacción laboral.

En la práctica, con el desarrollo de la investigación se podrá alcanzar los objetivos planteados y servirá como punto de referencia a los directivos del Instituto de Estudios Superiores del Sureste en la ciudad de Villaflores, Chiapas, para que refuercen y/o mejoren el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores; además servirá como una base para futuras investigaciones relacionadas al tema.

1.5 Delimitación.

1.5.1 Delimitación temporal.

Para el trabajo de investigación, se tomó como referencia el ciclo escolar 2020-2021

1.5.2 Delimitación Espacial.

La investigación se llevará a cabo en el Instituto de Estudios Superiores del Sureste en la ciudad de Villaflores, Chiapas.

1.5.3 Delimitación teórica.

Se tomarán las teorías relacionadas con las variables de productividad, satisfacción laboral y las dimensiones que esta tiene.

1.6 Hipótesis.

H. 1: La satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores del Instituto de Estudios Superiores del Sureste, en la ciudad de Villaflores, Chiapas.

H.0 : La satisfacción laboral no influye en la productividad de los trabajadores del Instituto de Estudios Superiores del Sureste, en la ciudad de Villaflores, Chiapas.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Organización.

2.1.1 Concepto.

Es importante definir la organización debido a que las relaciones laborales se dan dentro de una organización, entendiendo que el elemento clave de una organización está compuesto por personas y por sus relaciones interpersonales. Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayuden a lograr las metas (Daft, 2007).

Según Henri Fayol, citado por Hall (1981) la organización puede definirse como “Un negocio que es dotado con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal” (p. 19). Este autor reconoce que la organización, se puede dividir en 2 partes: organización material y organización humana.

De acuerdo con León (1985), “Una organización es en el sentido más amplio, un acuerdo entre personas para cooperar en el desarrollo de alguna actividad” (p. 68), Este acuerdo puede ser informal ya que constituye una sociedad con base en la ley, establecida formalmente con objetivos, estatutos, funciones y el número de sus directivos.

Fulmer (1983) señala que la organización es una actividad básica de los individuos, lo cual permite trabajar en conjunto con otros individuos para lograr objetivos personales o de grupo.

2.2 Satisfacción laboral

2.2.1 Concepto.

Spector (1997) señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

Wright y Davis (2003) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben” (p. 70).

Morillo (2006) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial” (p. 48).

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

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

2.2.2 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.

2.2.3 Compromiso organizacional.

Arias (2001), cita a Steers, quien define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Por otro lado, Hellriegel, (1999) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación

de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Davis y Newstrom (2003) Lo llaman 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 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.

Chiavenato (1992), opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

2.2.4 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 que 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.

Robbins y Coulter (2005), señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del deber ser:

- Las necesidades.
- Los valores.

- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del deber ser:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto.

- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.
- Retribución.

2.3 Causas de la satisfacción laboral.

Davis y Newstrom (2003) 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:

- 1.- Congruencia con los valores personales.
- 2.- Grado de responsabilidad.
- 3.- Sentido del éxito profesional.
- 4.- Niveles de aspiración.
- 5.- 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.

2.4 Consecuencias de la insatisfacción laboral.

La insatisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la insatisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la insatisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

2.4.1 Años de carrera profesional.

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satis-

facción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

2.4.2 Expectativas laborales.

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si, por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral

- ✓ Reto del trabajo.
- ✓ Sistema de recompensas justas.
- ✓ Condiciones favorables de trabajo.
- ✓ Colegas que brinden apoyo.
- ✓ Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

2.5 Condiciones favorables de trabajo.

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.

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. El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

2.6 Satisfacción con el salario.

Robbins (2005), Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

2.7 Efectos de la satisfacción laboral.

Robbins (2004), 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.

2.8 Productividad laboral.

2.8.1 Concepto.

La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a su organización.

Hernández y Rodriguez, (2011), La productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados.

Koontz y Weihrich (2004), explicaron que la productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad.

Kurozawa (1983), afirma que la productividad es en su esencia, una medida para evaluar las actividades humanas desde el punto de vista humano y desde el punto de vista empresarial y debe ser entendida como una filosofía sobre conducir las actividades de las empresas productivamente.

2.8.2 Dimensiones de la productividad laboral.

Koontz y Weihrich (2004) señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

Eficiencia: es el "nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.)

Efectividad: Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

Eficacia: Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos.

2.9 Satisfacción laboral y productividad.

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998). En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, si se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

Pinilla (1982), plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, el dice: “Por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no solo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les de condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presentan en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes.

Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí.

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto de libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de

satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. Blum y Naylor (1988).

2.9.1 Términos relacionados con la satisfacción y productividad.

2.9.2 Motivación.

Chiavenato (2000), define la motivación como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el desarrolla.

2.9.3 Teorías motivacionales.

Existen teorías motivacionales en las cuales se basan en la idea en que, dada la oportunidad y los estímulos adecuados, las personas trabajan bien y de manera positiva. Existen estímulos o fuerzas motivacionales. Chiavenato las agrupó en cinco diferentes áreas, y aborda cada una de ellas por orden, a medida que empieza a satisfacer una, la prioridad de la siguiente aumenta, una vez que una necesidad ha sido satisfecha, deja de ser un estímulo.

2.9.4 Jerarquía de las necesidades de Maslow.



Turienzo, Rubén. (2016) *El pequeño libro de la motivación*. Alienta editorial. P. 26.

Abraham Maslow fue un psicólogo humanista que estableció una teoría sobre las motivaciones y necesidades humanas, lo que nos hace actuar de la forma en la que lo hacemos y no de otra manera. Las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependen de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. En la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (denominadas necesidades primarias), en tanto que en la cima se encuentran las más sofisticadas y abstractas (las necesidades secundarias).

Necesidades fisiológicas. Constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son las necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre y sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío o calor), o el deseo sexual (reproducción de la especie). También se denominan necesidades biológicas o básicas, que exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

Orientan la vida humana desde el nacimiento, además, la vida humana es una búsqueda continua y constante de la satisfacción de estas necesidades elementales, pero inaplazables. Monopolizan el comportamiento del recién nacido y predominan en el adulto sobre las demás necesidades humanas, al no satisfacerlas. Son las necesidades relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo. Aunque son comunes a todos los individuos, requieren diferentes grados de satisfacción individual.

Su principal característica es la premura, si alguna de ellas no se puede satisfacerse, domina la dirección del comportamiento de las personas.

Necesidades de seguridad. Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas, llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección frente a la amenaza o la privación, la huida ante el peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y predecible, son manifestaciones típicas de estas necesidades. Surgen en el comportamiento humano si las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Al igual que aquellas, también están estrechamente ligadas con la supervivencia de las personas.

Las necesidades de seguridad tienen gran importancia, ya que en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y las decisiones administrativas arbitrarias o las decisiones inconsistentes o incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.

Necesidades sociales. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen en el comportamiento si las necesidades elementales (fisiológicas y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas. Si las necesidades sociales no están suficientemente satisfechas, la persona se torna reacia, antagónica y hostil con las personas que la rodean. La frustración de estas necesidades conduce, generalmente a la desadaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano al aplicar la administración participativa.

Necesidad de autoestima. Están relacionadas con la manera como se ve y se evalúa la persona, es decir, con la autoevaluación y la autoestima. Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede provocar sentimiento de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, las cuales a la vez pueden llevar al desánimo o a ejecutar actividades compensatorias.

Necesidad de autorrealización. Son las necesidades humanas más elevadas, se encuentran en la cima de la jerarquía. Estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como criaturas humanas durante toda la vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades de la persona. Las necesidades de autorrealización, se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales.

Las cuatro necesidades anteriores pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan a sí mismo, por ejemplo, sentimiento de realización y que no son observables ni controlables por los demás. Las demás necesidades no motivan el comportamiento si se han satisfecho, por su parte, las necesidades de autorrealización pueden ser insaciables, puesto que a más recompensas obtenga la persona, más importante se vuelven y deseará satisfacer dichas necesidades cada vez más. No importa qué tan satisfecha esté la persona, pues ésta siempre querrá más.

CAPITULO 3. MARCO CONTEXTUAL.

3.1 Historia.

Villaflores es un municipio del estado de Chiapas, en el sureste mexicano y también es la cabecera municipal del mismo nombre que se ubica al poniente del estado de Chiapas, en los límites de la Depresión Central de Chiapas y de la Sierra Madre de Chiapas, predominando el relieve montañoso, según el censo de población del 2015 hay 98,618 Habitantes.

La historia de Villaflores se remonta a la época de los dominicos del convento de Chiapa, quienes fundaron las haciendas denominadas frailescas. El primer intento de integración municipal es el decreto promulgado el 9 de noviembre de 1876 por Carlos Borda, gobernador y comandante militar de Chiapas; el mandato ordenaba la erección en pueblo del estado con el nombre de Santa Catarina La Grande, a la congregación de familias residentes en el terreno Catarina, perteneciente al departamento de Chiapa. El nuevo pueblo estuvo a punto de nulificarse, pues no obstante que el decreto establecía: “Previa indemnización del terreno que se ocupe”, la familia Moreno (que fue afectada) interpuso el recurso de amparo, el cual le fue concedido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación. Con este motivo, Sebastián Escobar, gobernador del Estado, promulgó un decreto (7 de noviembre de 1877) que deroga la anterior disposición. Sin embargo, al correr del tiempo el pueblo de Santa Catarina La Grande subsiste. En 1915 el gobernador Jesús Agustín Castro le da la categoría de municipio libre. El 10 de julio de 1935 se cambia la cabecera municipal al poblado de Monte Negro, situación que se revierte en enero de 1936. El 30 de noviembre de 1944 el gobernador del estado Rafael Pascacio Gamboa le otorga la categoría de ciudad a la cabecera municipal.

El pueblo originalmente se llamó Santa Catarina la Grande y el 3 de noviembre de 1893, el gobernador Emilio Rabasa promulga el decreto que cambia el nombre del poblado por el de Villaflores. La denominación formal es Villa Flores.

Antiguamente, Villaflores recibió el mote de Cantarranas, porque allí se formaban charcas durante las lluvias y se congregaban muchas ranas a cantar.

La ciudad de Villa Flores es la sede de la Rial Academia de la Lengua Frailescana, institución que preserva el dialecto Frailescano del idioma español.

En el año 2000, el municipio presentó un índice de analfabetismo del 19.32%, indicador que en 1990 fue de 22.77%. De la población mayor de 15 años, 29.18% tiene primaria incompleta,

15.59% completó los estudios de primaria y 34.15% cursó algún grado de instrucción posterior a este nivel. Para el 2005 Villaflores aumento un 8% en alfabetización.

El Centro Educativo Osorio Coutiño, fue fundado en 1979 como la Academia Comercial Remington por la L.A.E. Yolanda Osorio Coutiño; posteriormente en el año de 1983 se emigra a Bachillerato Bivalente con el nombre de Escuela Técnica en Contabilidad y Administración (ETCA) y en 1990 también emigra al nivel de Educación Superior, con el nombre de Instituto de Estudios Superiores del Sureste, lo que hoy conocemos como (**IESS**), se implementan las primeras licenciaturas. En el año 2005 se agrega las primeras Maestrías y en el 2011 los Doctorados, contando actualmente con 9 Licenciatura, 7 Maestría y 2 Doctorados. Este instituto fue creado con el compromiso de:

- Formar hombres y mujeres profesionales responsables, honestos y con gran sentido ético.
- Líderes sociales con espíritu de compromiso y servicio solidario; visionarios, creativos, innovadores y emprendedores; y con la visión de fomentar en el ser humano conocimientos, actitudes y valores, por medio del dialogo y aceptación con sentido, libre y responsable.
- Somos una universidad 100% Chiapaneca fundada con un espíritu de servicio a la comunidad,
- Profesionistas expertos del conocimiento con espíritu emprendedor, calidez humana y competitivos.
- Con una filosofía de fomentar en nuestros alumnos la constancia y el esfuerzo para la superación personal y profesional, estamos convencidos que apoyar a los alumnos y conducirlos por el camino del profesionalismo, le ética y calidad humana son características que apoyarán a mejorar nuestra sociedad.

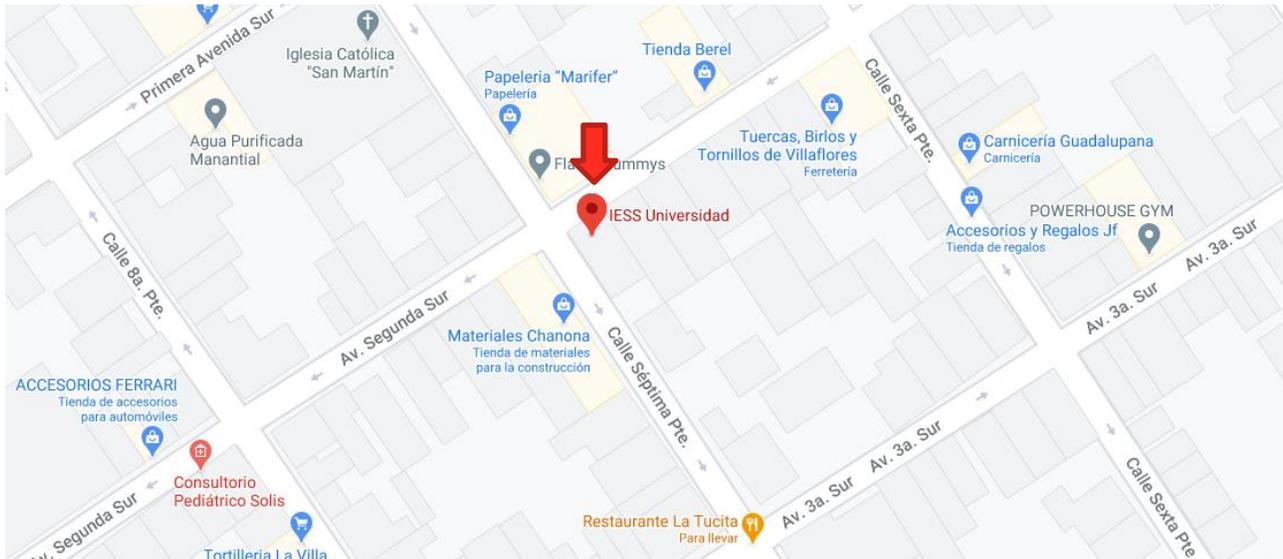
El Instituto de Estudios Superiores del Sureste cuenta con más de 35 años de trayectoria educativa. Maestros con experiencia y alto desempeño en cada materia de enseñanza, los maestros del IESS se capacitan continuamente para perfeccionar su labor docente, el IESS ofrece una plantilla de maestros con grado de Maestría y Doctorado.

3.2 Localización.

El Instituto de Estudios Superiores del Sureste se encuentra ubicado en la calle 2da avenida sur, esquina 7 poniente, en la ciudad de Villaflores, Chiapas, México. Como se muestra en la siguiente figura.

Figura 1.

Ubicación del Instituto de Estudios Superiores del Sureste en la ciudad de Villaflores, Chiapas.



Google maps, Instituto de Estudios Superiores del Sureste, recuperado el 5 de agosto de 2021 de <https://www.google.com.mx/maps/place/IESS+Universidad/@16.2305551,-93.2741416,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x85933b59196d1857:0x29a68cc3f4a42de2!8m2!3d16.23055!4d-93.2719529?hl=es>

3.3 Infraestructura y Equipamiento Tecnológico.

El IESS cuenta con una de las mejores infraestructuras para el aprendizaje en el ambiente educativo. Las prácticas universitarias tienen como escenarios: talleres, laboratorios, una sala audiovisual, biblioteca, cafetería e internet para toda la comunidad estudiantil. Además, cuenta con convenios con empresas e instituciones en donde nuestros alumnos pueden aplicar su práctica educativa.



Figura 2. Edificio del Instituto de Estudios Superiores del Sureste.



Figura 3. Edificio del Instituto de Estudios Superiores del Sureste.



Figura 4. Oficina de dirección.



Figura 5. Área de contabilidad.



Figura 6. Cancha deportiva.



Figura 7. Aulas.



Figura 8. Sala audiovisual.



Figura 9. Biblioteca.



Figura 10. Cafetería.

3.4 Responsabilidad Social.

El IESS es una universidad plenamente consciente de su Compromiso Social con su entorno, el estado y el país. Ya que nuestros estudiantes apoyan a la comunidad a través de su Servicio Social. También impulsa iniciativas para apoyar a jóvenes emprendedores cuyos proyectos tienen impacto positivo en la comunidad.

3.5 Misión.

Formar profesionistas con habilidades intelectuales, destrezas y competencias que les permitan enfrentar y resolver problemas que su accionar profesional les reclame, con una actitud de servicio, compromiso con el desarrollo social y económico de México, buscando la verdad, la libertad, la igualdad y la justicia, visionarios, creativos, innovadores y emprendedores con un gran sentido ético.

3.6 Visión.

Ser una institución de Educación Superior que a través de su accionar forme profesionistas que sean expertos del conocimiento que poseen y ofrecen; dispongan de los elementos suficientes para el ejercicio de su práctica profesional y sean capaces de proporcionar un servicio de calidad con calidez humana.

3.7 Servicios que oferta.

Licenciaturas:

ÁREA DE HUMANIDADES

- Pedagogía:

Se formarán profesionales orientados hacia el tratamiento de problemas relacionados con el entorno educativo. Podrás laborar como docente en el nivel básico, medio superior y superior; además en áreas de orientación, administración educativa e investigación.

- Psicología social

La carrera proporciona competencias que permiten diagnosticar, planificar, evaluar, investigar e intervenir en diferentes aspectos del comportamiento del ser humano. Su labor se da prestando sus servicios en instituciones públicas, clínicas, guarderías, centro de rehabilitación social entre otras.

- Psicología laboral

Serás un profesional con capacidad crítica y de análisis sobre el comportamiento y desempeño humano en el ámbito de las organizaciones. Actualmente, se están contratando a psicólogos laborales para puestos de Recursos Humanos tanto en instituciones públicas como privadas.

- Trabajo Social

El egresado tendrá la capacidad de aplicar teorías y realizar investigaciones, en las áreas de salud, educación, organizaciones de trabajo comunitario, empresarial entre otras. Existe un amplio campo de trabajo dentro del sector público y privado en instituciones relacionadas con el bienestar social.

ÁREA DE DERECHO

- Derecho

Egresarán profesionistas con un amplio conocimiento de las técnicas jurídicas actuales, contribuyendo de manera creativa con la cultura jurídica de su comunidad y del estado. Podrá

laborar como abogado, consultor jurídico, juez o servidor público, notario, agente del ministerio público entre otros.

ÁREA DE NEGOCIOS

- Contaduría pública

Se formarán profesionistas que contribuyan en las organizaciones a la interpretación y evaluación de información contable, financiera o fiscal, logrando con ello empresas sanas y con posibilidades reales de fortalecimiento. Estará capacitado para prestar sus servicios en todo lo relacionado a la consultoría, investigación o docencia.

- Administración de empresas

El propósito es formar profesionistas que contribuyan a crear, organizar y administrar empresas exitosas en el manejo de recursos humanos materiales y financieros. Estará capacitado para prestar sus servicios en todo lo relacionado a la consultoría, investigación o docencia.

- Informática administrativa

Se formarán profesionistas capacitados para detectar, evaluar y proponer soluciones a través de la tecnología de la información. Prestará sus servicios profesionales en asesoría, implementación de sistemas administrativos y capacitación dentro de las organizaciones.

ÁREA DE INGENIERÍA

- Ingeniería en sistemas computacionales

El objetivo es la formación de ingenieros capacitados para innovar y crear aplicaciones, basadas en tecnologías de información. Puede prestar sus servicios en cualquier organización empresarial de los sectores público, privado y social. Estará capacitado para desempeñarse de manera independiente.

Maestrías:

- Psicopedagogía con énfasis en educación especial
- Pedagogía
- Administración
- Finanzas estratégicas

- Derecho penal acusatorio
- Derecho civil
- Ciencias de la computación con formación en base de datos

Doctorados:

- Doctorado en educación
- Doctorado en administración

Número de Alumnos

Licenciaturas modalidad escolarizada: 368

Licenciaturas modalidad mixta: 147

Maestrías modalidad escolarizada: 105

CAPITULO 4. MARCO METODOLÓGICO.

4.1 Introducción.

En primer lugar, este capítulo da a conocer el tipo de investigación que se realizó, conforme a los enfoques investigativos existentes, informando la perspectiva del tiempo y el alcance que tiene. Además, define las características generales de la población, la muestra y el proceso que se hizo para su selección.

Posteriormente se presentan la operacionalización de las hipótesis y la prueba estadística que se utilizó para probarla, además de la operacionalización de las variables de acuerdo a las dimensiones que la conforman y como se presentan en los resultados, descubriendo el proceso que se llevó a cabo para seleccionar los instrumentos con el propósito de recabar información. Inmediatamente, se proporciona información sobre la administración del instrumento, tales como los datos de validez y confiabilidad del instrumento general y de cada una de las variables con su respectivo proceso de realización.

Así mismo, se explica el proceso y las técnicas estadísticas que se utilizaron para analizar los datos.

4.2 Tipo de investigación.

Esta investigación es de carácter cuantitativo, ya que se recolectarán datos para analizarlos estadísticamente y de esa manera llegar a conclusiones al comprobar la hipótesis. Por no haber manipulado las variables en estudio, es de diseño no experimental. Respecto al tiempo de realización del estudio, es transversal o transaccional, ya que la recolecta de datos se hará en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Por otro lado, esta investigación es descriptiva porque presenta las características principales de las dos variables en cuestión, y correlacional porque centra su atención en demostrar si la correlación entre satisfacción laboral y productividad de los empleados del Instituto de Estudios Superiores del Sureste de Villaflores, Chiapas, es positiva o negativa.

4.3 Población y muestra.

El presente estudio se efectuó en el Instituto de Estudios Superiores del Sureste, a todo el personal administrativo y docente que labora en la institución. La muestra estuvo conformada por 70 empleados en total, de cuales 55 son docentes, 10 corresponden al personal administrativo y 5 intendentes.

4.4 Hipótesis.

A fin de continuar orientando esta investigación, se vuelve a declarar la hipótesis de investigación y la hipótesis nula.

4.4.1 Hipótesis de investigación.

Hi: Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados del Instituto de estudios superiores del sureste en el municipio de Villaflores, Chiapas.

4.4.2 Hipótesis Nula.

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados del Instituto de Estudios Superiores del Sureste, de Villaflores, Chiapas.

4.5 Instrumento.

El instrumento de medición consiste en un cuestionario, el cual es un “conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” Hernández (1996). Que se aplicó a nuestra muestra de estudio.

El mencionado instrumento es la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) la cual fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructor de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Quienes cumplimentan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

4.6 Corrección.

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general

si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

4.6.1 Valoración.

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas. Por tanto, esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo, la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones. Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

4.7 Diseño.

Este estudio es de tipo descriptivo que según Achaerandio (2000) se refiere que la investigación descriptiva, estudia, interpreta y refiere. Es un campo de estudio amplísimo; utiliza relaciones, correlaciones estructuras, variables independientes y dependientes. Este tipo de investigación hace uso de todos los pasos científicos para la obtención de datos, desde el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de los mismos.

4.8 Variables.

Variable Predictora (Independiente): Satisfacción Laboral

Variable Criterio (Dependiente): Productividad.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

CAMPUS I

DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE POSGRADO.



Estimados colaboradores, la presente encuesta tiene la finalidad de medir la satisfacción laboral del personal como parte de un proyecto de investigación, atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo.

Género: _____

Antigüedad (Tiempo laborando en el instituto): _____

Puesto: _____

Instrucciones: A continuación, se presentan varias opciones entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

Únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

	Muy satisfecho	Satisfecho	Moderada. Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho.	Moderada. Insatisfecho	Insatisfecho.	Muy Insatisfecho
¿Cómo te sientes respecto a las condiciones físicas del trabajo?							
¿Cómo te sientes respecto a la libertad para elegir tu pro-							

pio método de trabajo?							
¿Cómo te sientes con tus compañeros de trabajo?							
¿Cómo te sientes respecto al reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho?							
¿Cómo te sientes con tu jefe inmediato?							
¿Cómo te sientes con la responsabilidad que se te ha asignado?							
¿Cómo te sientes con tu salario?							

¿Cómo te sientes con la posibilidad de utilizar tus capacidades?							
¿Cómo te sientes con la relación entre dirección y trabajadores del instituto?							
¿Cómo te sientes respecto a tus posibilidades de promoción en el instituto?							
¿Cómo te sientes con el modo en que el instituto está organizado?							
¿Cómo te sientes con la atención que se presta a las sugerencias que haces?							

¿Cómo te sientes con tu horario de trabajo?							
¿Cómo te sientes con la variedad de tareas que realizas en tu trabajo?							
¿Cómo te sientes con la estabilidad en el empleo?							

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I
DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE POSGRADO



Estimados colaboradores, la presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad del personal como parte de un proyecto de investigación. A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la escala de calificación.

Género: _____

Antigüedad (Tiempo laborando en el instituto): _____

Puesto: _____

Instrucciones:

Deberá marcar con una X el grado que mejor describa o más se adecue a su rendimiento, únicamente puede marcar una opción de respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

	Escasamente	A veces	Generalmente	Siempre
1.- Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.				
2.- Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.				
3.- Es leal con sus superiores.				
4.- Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.				
5.- Le gusta participar en actividades en grupo.				

6.- Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				
7.- Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.				
8.- Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.				
9.- Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.				
10.- Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.				
11.- Considera que la satisfacción laboral influye en su productividad dentro del Instituto.				

CAPITULO 5. RESULTADOS

5.1 Introducción.

Tomando en cuenta los datos recolectados y su análisis, se presentan en este apartado los resultados generales.

Los resultados que se presentan de inicio, son los que corresponden al instrumento, además de dar características de la muestra de estudio.

Posteriormente se da a conocer los resultados del análisis univariado, con las respectivas dimensiones de las variables de estudio. Todo esto, complementando con sus respectivos gráficos que sirven de apoyo visual al lector en la interpretación.

Como apartado fundamental del capítulo, se presenta la prueba de hipótesis con la discusión de resultados de acuerdo a los datos procesados. Finalmente, se encuentra un resumen del capítulo.

5.2 El instrumento.

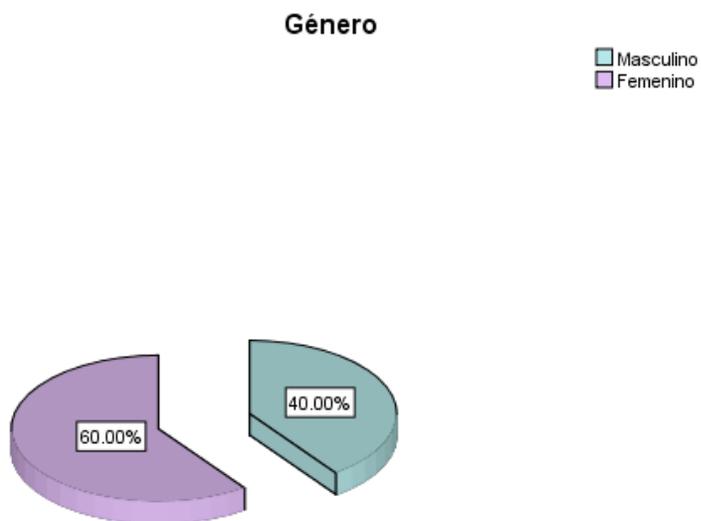
Después de recolectar los datos, se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento de forma general y de las variables fusionadas en éste. A continuación, se presentan los diferentes coeficientes de fiabilidad obtenidos.

5.3 La muestra.

Las unidades muestras fueron seleccionadas mediante un método no probabilístico. Se contempla a todo el personal que labora en el Instituto de Estudios Superiores del Sureste, del cual se contemplan 3 áreas de trabajo: Personal docente, administrativo e intendencia.

Los datos demográficos recolectados sobre el personal, incluyen género, antigüedad de laborar en el instituto y área en la que se desempeñan. A continuación, se dan a conocer los resultados de estos datos recabados.

Figura 1. Género del personal.



De los 70 colaboradores entrevistados, 28 son hombres que representan el 40% y 42 mujeres que representan el 60%. (Ver figura 1).

Antigüedad del personal laborando en el IESS.

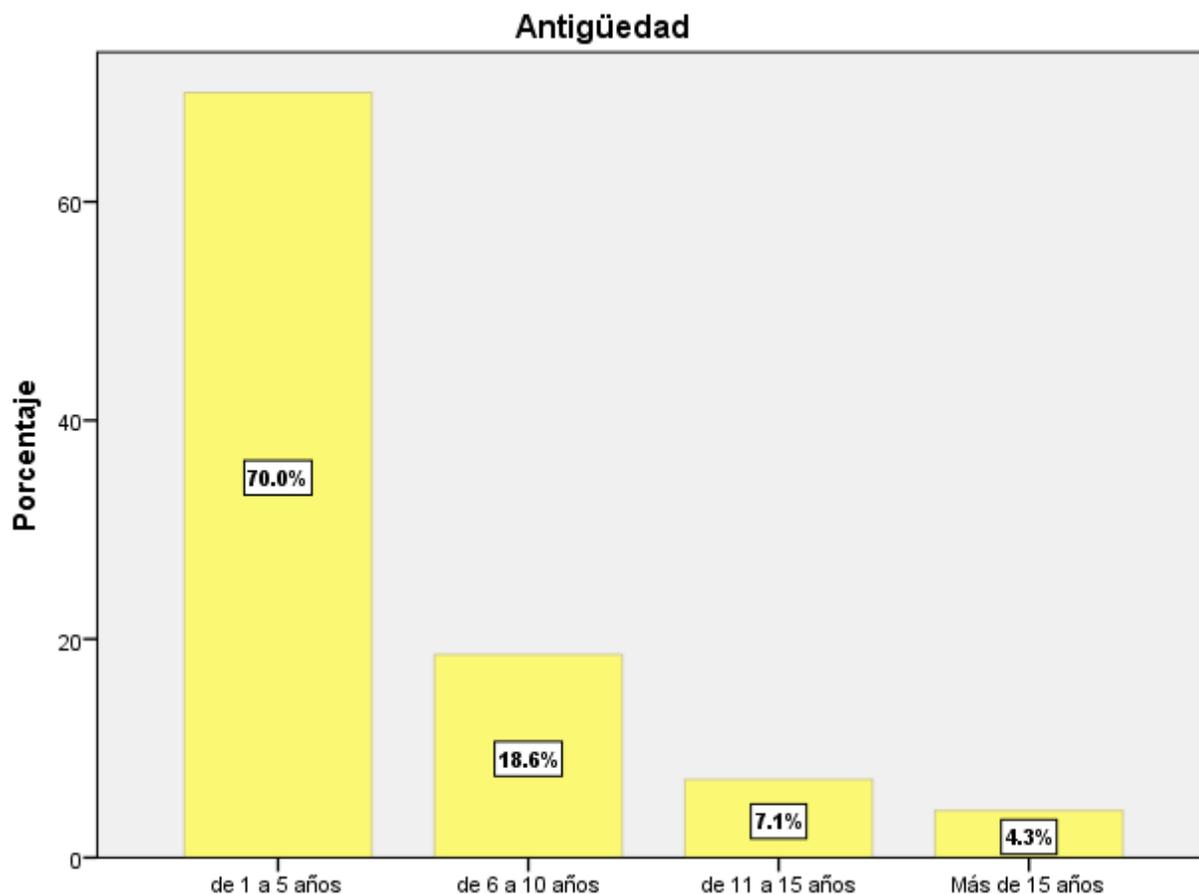


Figura 2. Antigüedad del personal.

La distribución por años de antigüedad del personal laborando en el instituto que se muestra en la figura 2, está conformada de la siguiente manera: el 70% de los colaboradores tienen entre 1 y 5 años trabajando en el Instituto, el 18.6% lleva trabajando entre 6 y 10 años, el 7.1% entre 11 y 15 años, el 4.3% lleva laborando más de 15 años.

Área a la que pertenece el personal dentro del Instituto de Estudios Superiores del Sureste:

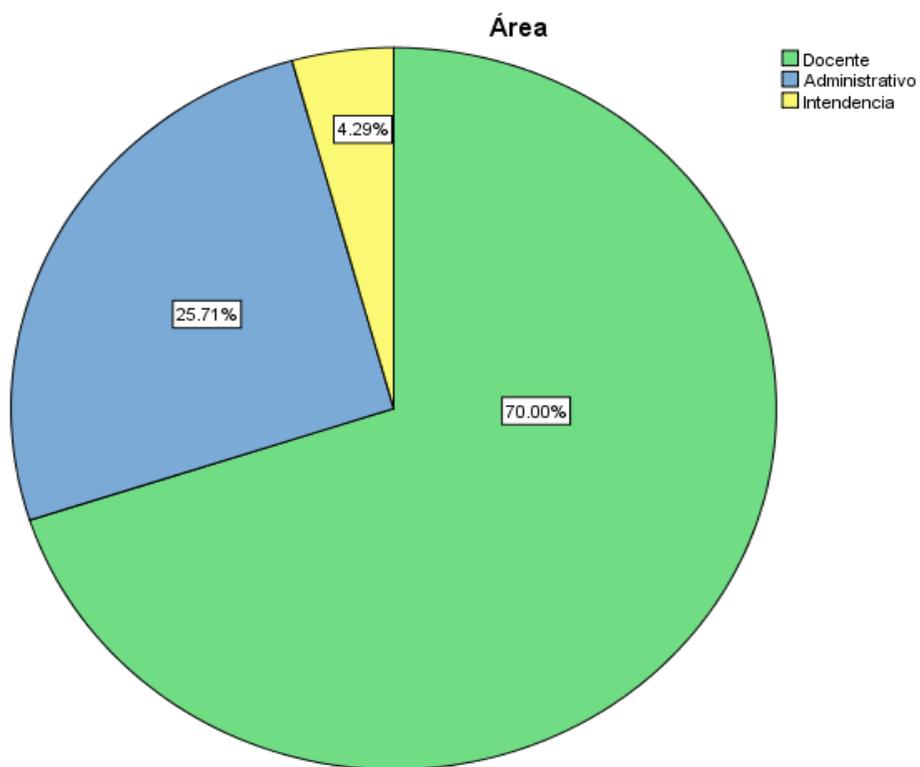


Figura 3. Área a la que pertenecen en el Instituto de Estudios Superiores del Sureste.

En el Instituto se manejan 3 áreas de trabajo, de las cuales el 70% son docentes, el 25.7% pertenecen al área administrativa y el 4.29% a intendencia.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.

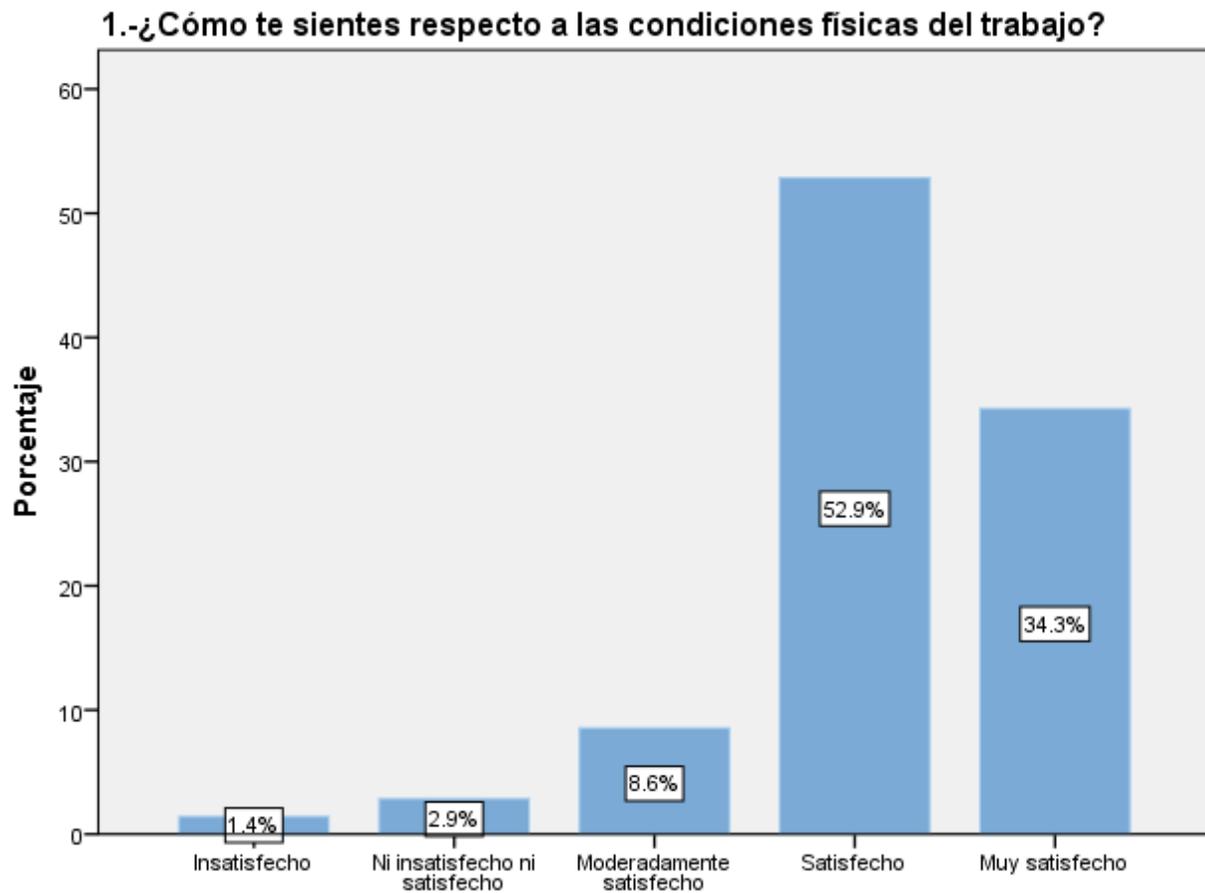


Figura 4. Condiciones físicas del trabajo.

Respecto a las condiciones físicas del trabajo, de 70 empleados encuestados, el 1.4% del total encuestado se siente insatisfecho, el 2.9% ni satisfecho ni insatisfecho, el 8.6% moderadamente satisfecho, el 52.9% satisfecho y el 34.3% muy satisfecho. Con esto podemos concluir que la mayoría de los empleados se sienten cómodos y satisfechos en las actividades y condiciones físicas que realizan. (Ver figura 4).

2.-¿Como te sientes respecto a la libertad para elegir tu propio método de trabajo?

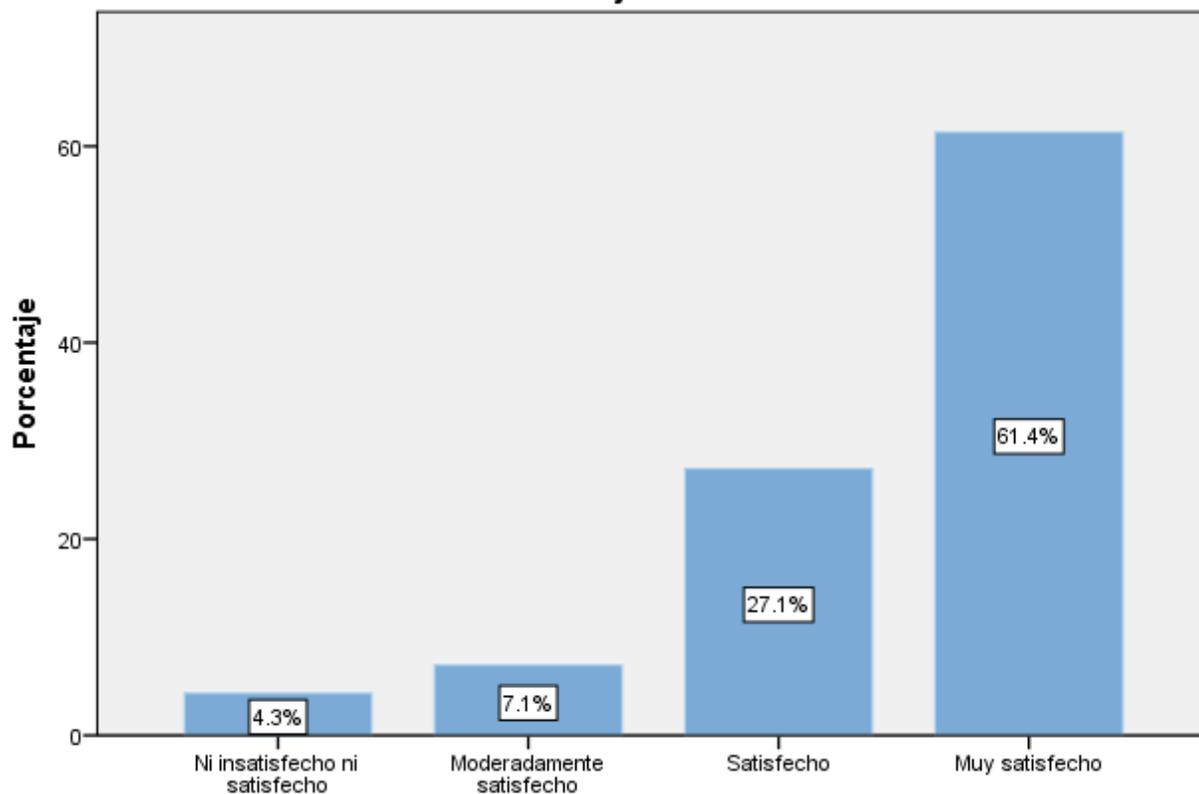


Figura 5. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.

Basado en la libertad de cada colaborador para elegir su propio método de trabajo, el 4.3% declaró sentirse ni insatisfecho ni satisfecho, el 7.1% moderadamente satisfecho, el 27.1% satisfecho y el 61.4% muy satisfecho. (Ver figura 5).

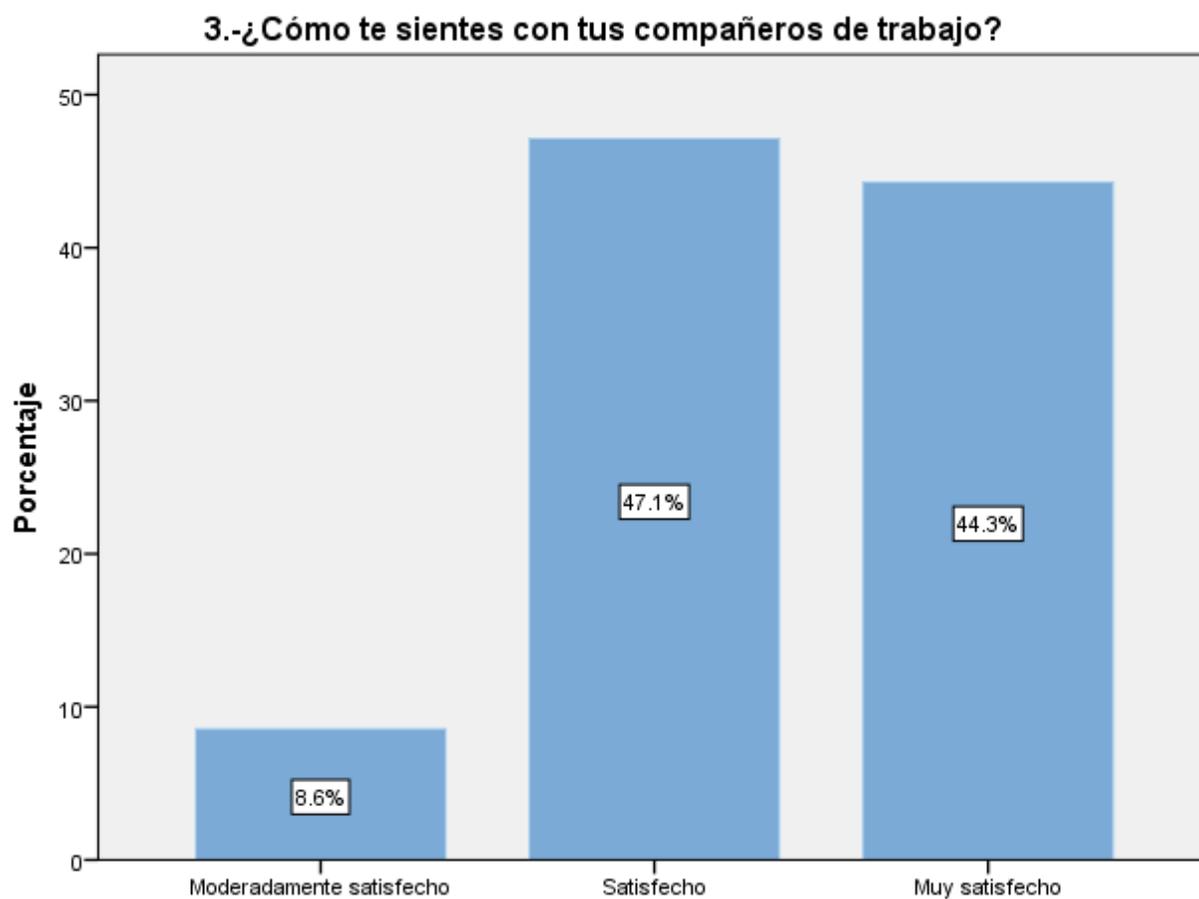


Figura 6. Respecto a los compañeros de trabajo.

Al analizar la satisfacción respecto a la relación con los compañeros de trabajo, el 8.6% de los encuestados se sienten moderadamente satisfechos, el 47.1% satisfecho y el 44.3% muy satisfecho. (Ver figura 6).

4.-¿Cómo te sientes respecto al reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho?

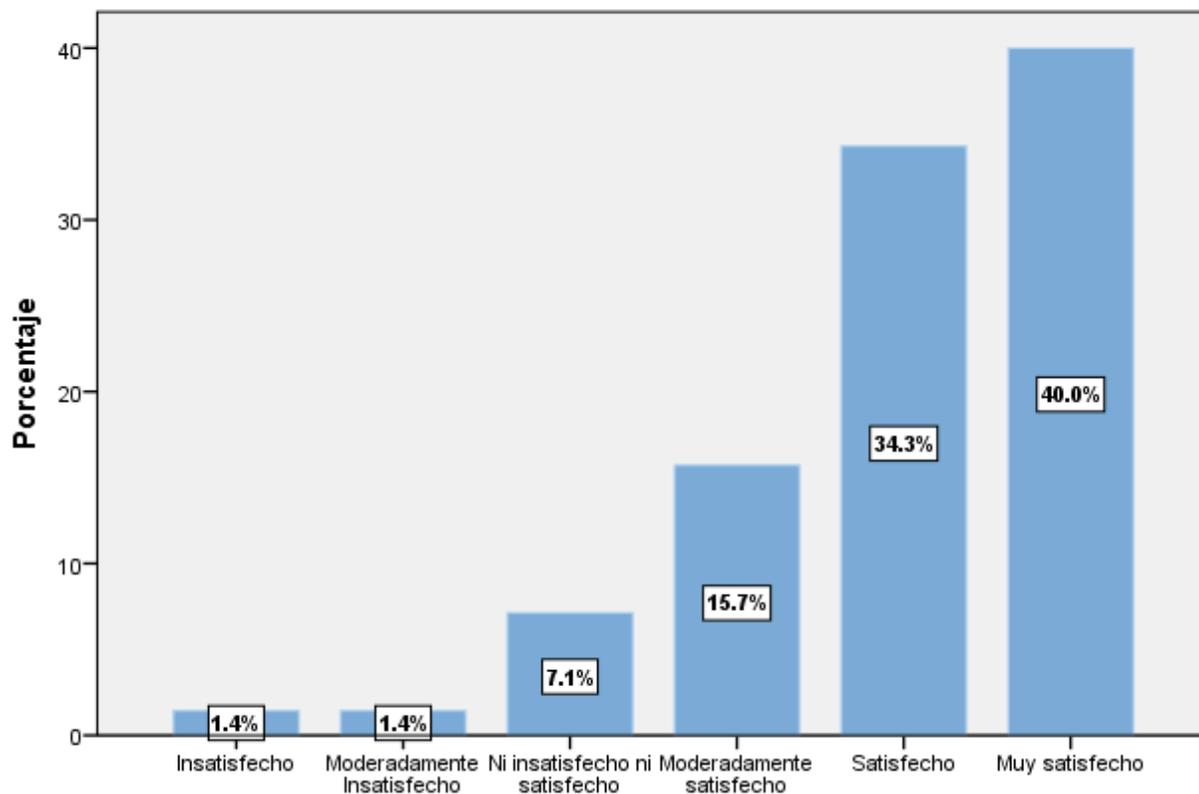


Figura 7. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.

Del total de los colaboradores encuestados, el 1.4% se siente insatisfecho con el reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho, el 1.4% moderadamente insatisfecho, el 7.1% ni insatisfecho ni satisfecho, el 15.7% moderadamente satisfecho, el 34.3% satisfecho y el 40% muy satisfecho.

5.-¿Como te sientes con tu jefe inmediato?

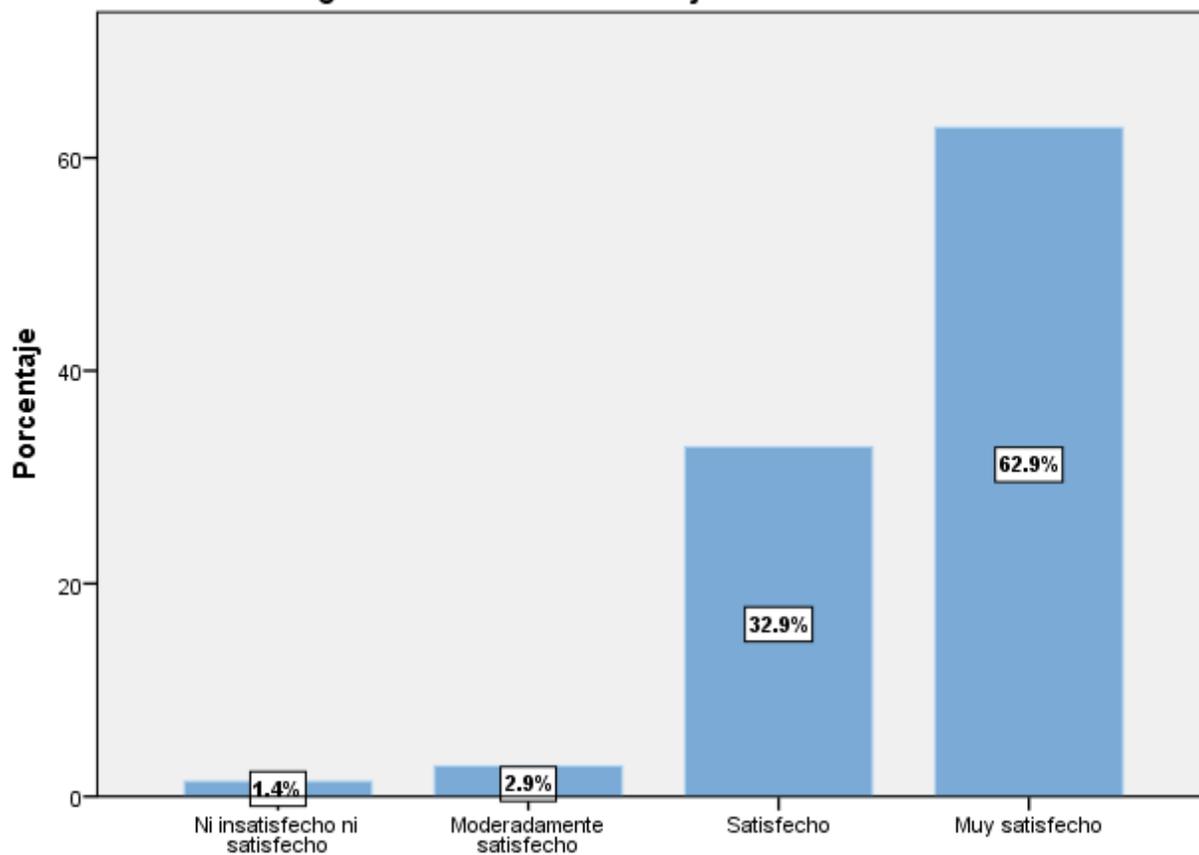


Figura 8. Jefe inmediato.

Respecto a la relación con su jefe inmediato, el 1.4% de los colaboradores manifiesta sentirse ni insatisfecho ni satisfecho, el 2.9% moderadamente satisfecho, el 32.9% satisfecho y el 62.9% muy satisfecho. Los resultados en frecuencia pueden consultarse en la figura 8.

6.-¿Cómo te sientes con la responsabilidad que se te ha asignado?

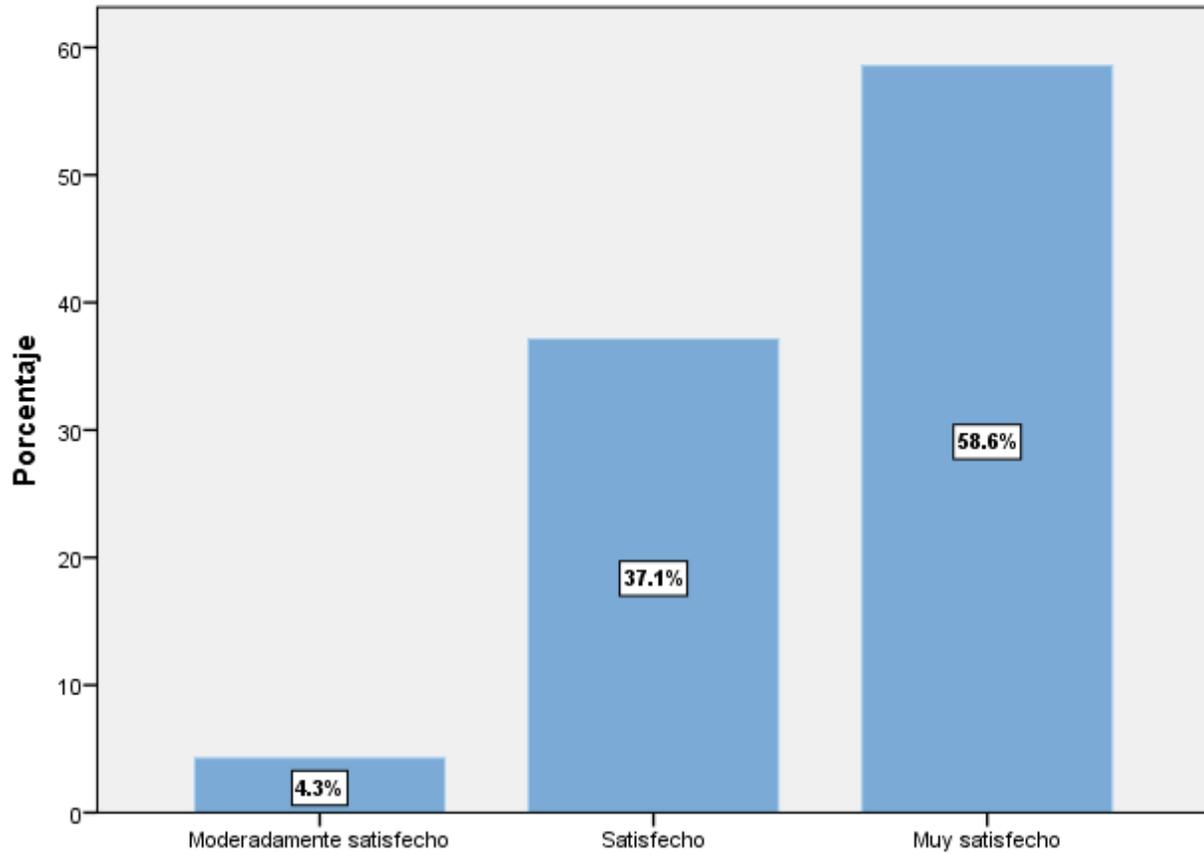


Figura 9. Responsabilidad que se te ha asignado.

En lo que se refiere a la satisfacción con la responsabilidad que se le ha asignado a cada colaborador, el 4.3% declara sentirse moderadamente satisfecho, el 37.1% satisfecho y el 58.6% muy satisfecho.

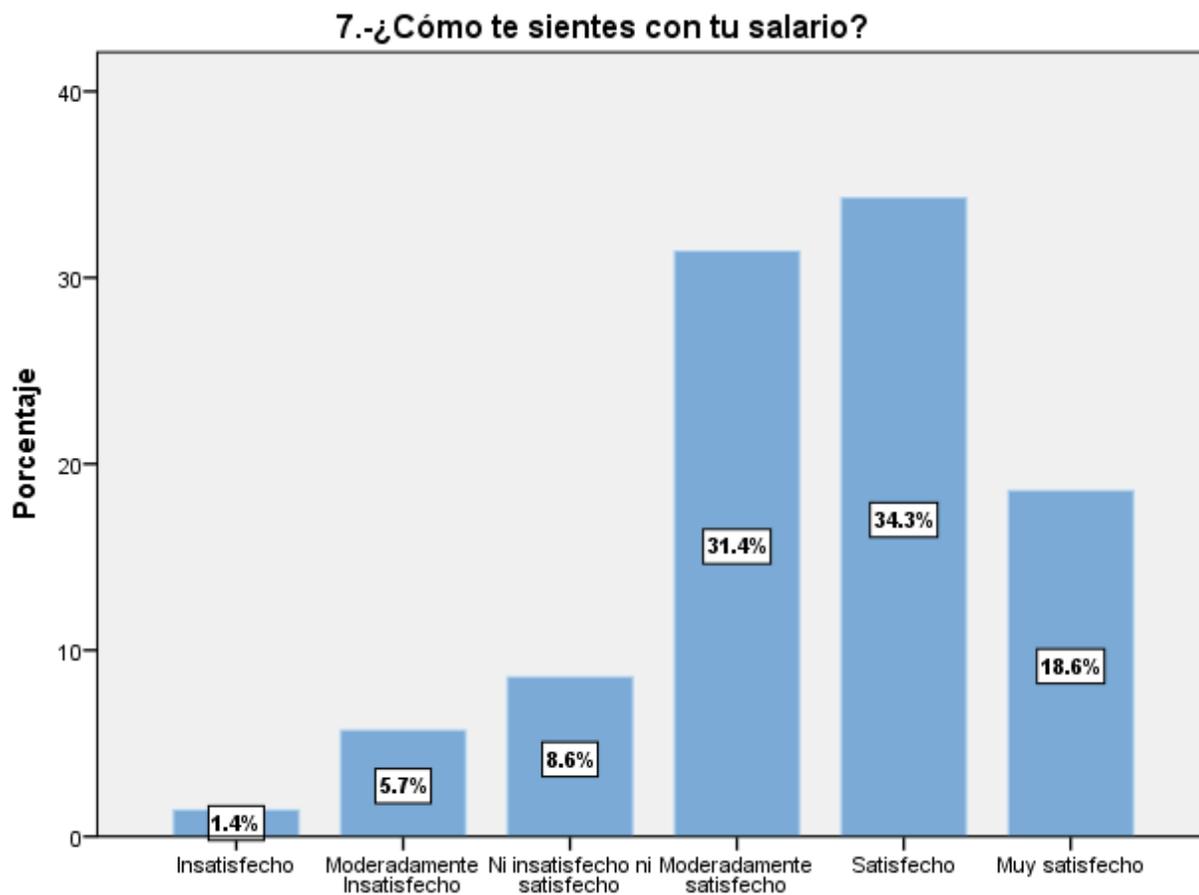


Figura 10. Salario.

De acuerdo a las categorías establecidas en esta dimensión, el 1.4% manifiesta sentirse insatisfecho con su salario, el 5.7% moderadamente insatisfecho, el 8.6% ni insatisfecho ni satisfecho, el 31.4% moderadamente satisfecho, el 34.3% satisfecho y el 18.6% muy satisfecho.

8.-¿Como te sientes con la posibilidad de utilizar tus capacidades?

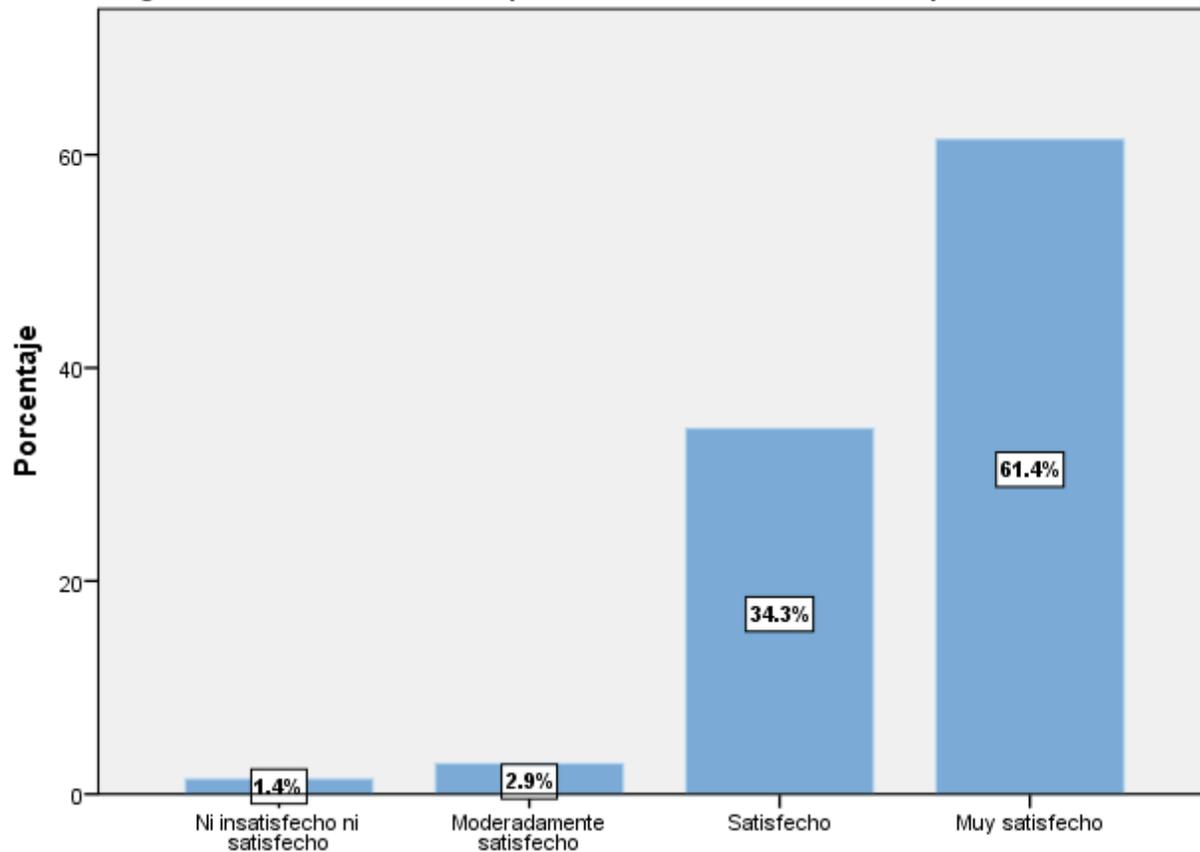


Figura 11. Posibilidad de utilizar tus capacidades.

Respecto a la satisfacción en la posibilidad de utilizar sus capacidades, les 1.4% de los encuestados manifestaron sentirse ni insatisfecho ni satisfecho, el 2.9% moderadamente satisfecho, el 34.3% satisfecho y el 61.4% muy satisfecho.

9.-¿Como te sientes con la relación entre dirección y trabajadores del instituto?

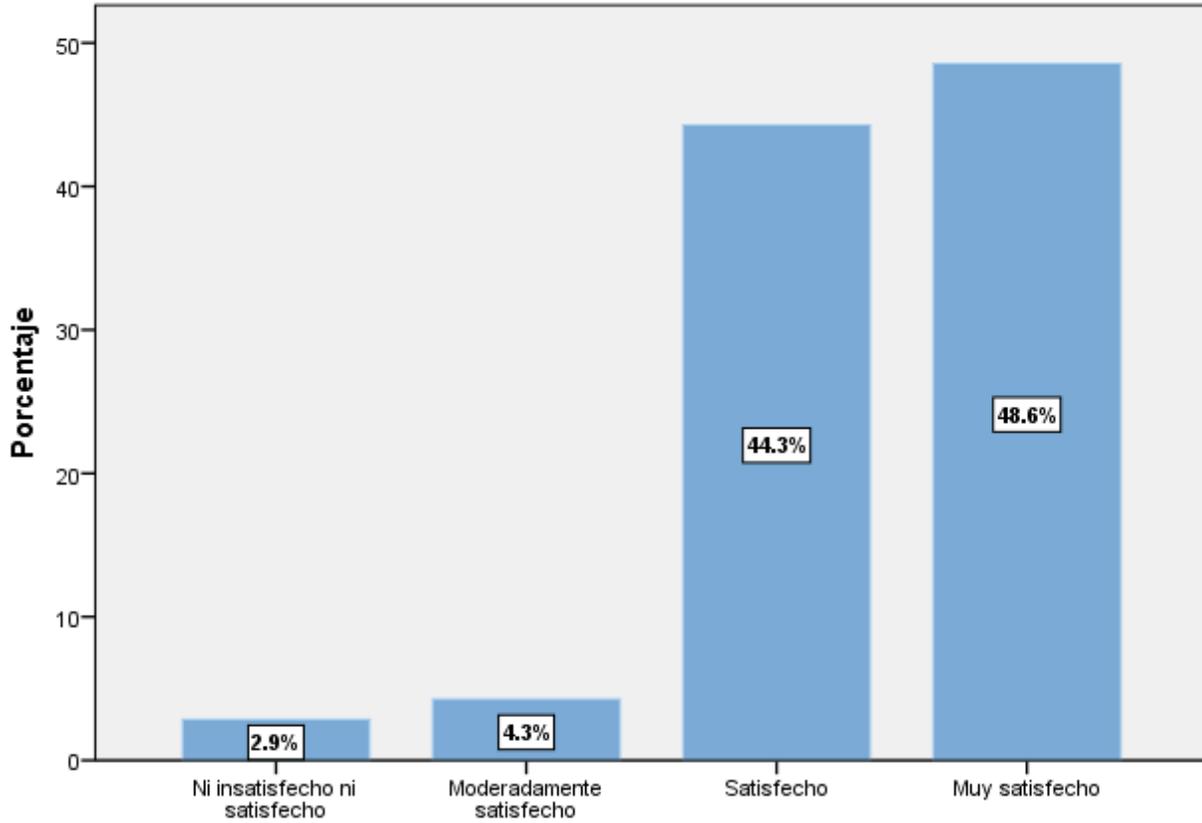


Figura 12. Relación entre dirección y trabajadores del instituto.

De acuerdo a la relación entre dirección y trabajadores del instituto, el 2.9% declaró sentirse ni insatisfecho ni satisfecho, el 4.3% moderadamente satisfecho, el 44.3% satisfecho y el 48.6% muy satisfecho.

10.- ¿Como te sientes respecto a tus posibilidades de promoción en el instituto?

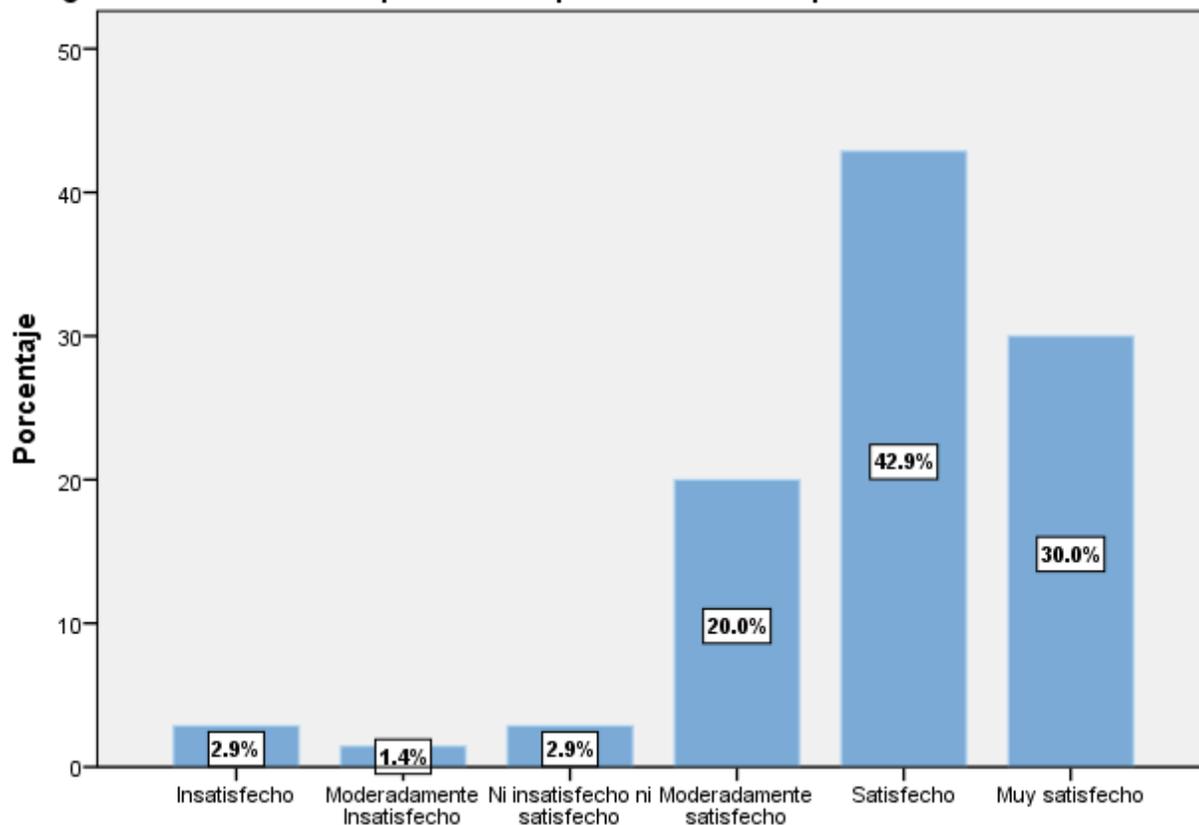


Figura 13. Posibilidades de promoción en el instituto.

Del total de los encuestados, el 2.9% manifestó sentirse insatisfecho con las posibilidades de promoción en el instituto, el 1.4% moderadamente insatisfecho, el 2.9% ni insatisfecho ni satisfecho, el 20% moderadamente satisfecho, el 42.9% satisfecho y el 30% muy satisfecho.

11.-¿Como te sientes con el modo en que el instituto está organizado?

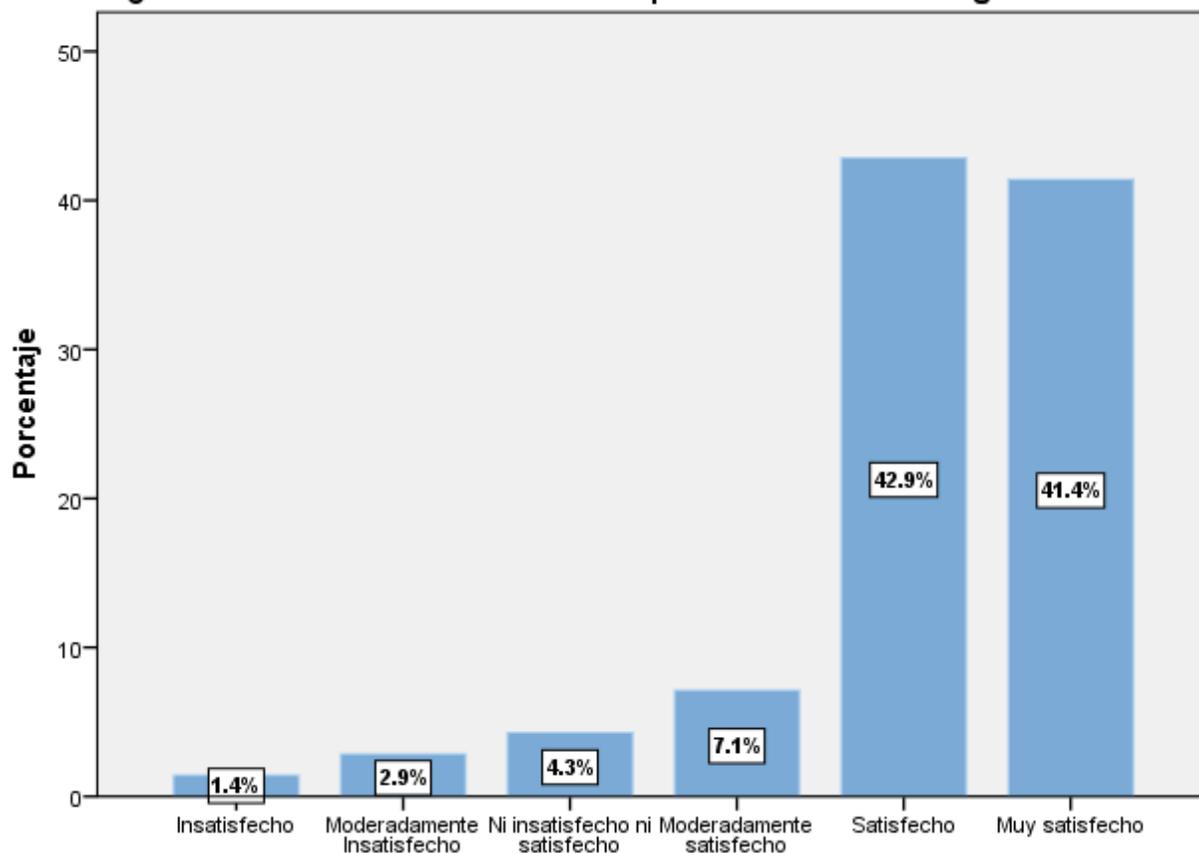


Figura 14. Modo en que el instituto está organizado.

Como se puede ver en la figura 14, el 1.4% de los encuestados se encuentran insatisfechos con el modo en que el instituto está organizado, el 2.9% moderadamente insatisfecho, el 4.3% ni insatisfecho ni satisfecho, el 7.1% moderadamente satisfecho, el 42.9% satisfecho y el 41.4% muy satisfecho.

12.-¿Como te sientes con la atención que se presta a las sugerencias que haces?

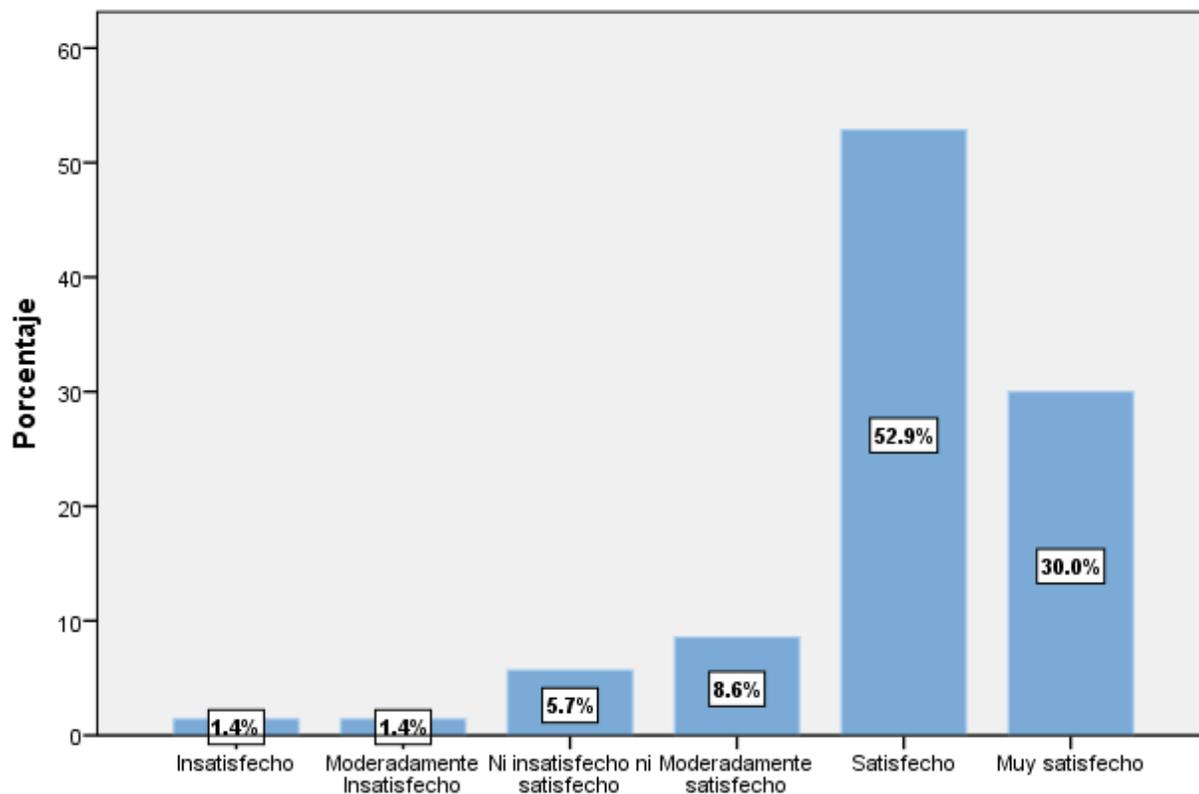


Figura 15. La atención que se presta a las sugerencias que haces.

Al analizar la dimensión en cuanto a la atención que se presta a las sugerencias que hacen, el 1.4% de los encuestados, declaró sentirse insatisfechos, el 1.4% moderadamente insatisfechos, el 5.7% ni insatisfechos ni satisfechos, el 8.6% moderadamente satisfechos, el 52.9% satisfechos y el 30% muy satisfechos.

13.-¿Como te sientes con tu horario de trabajo?

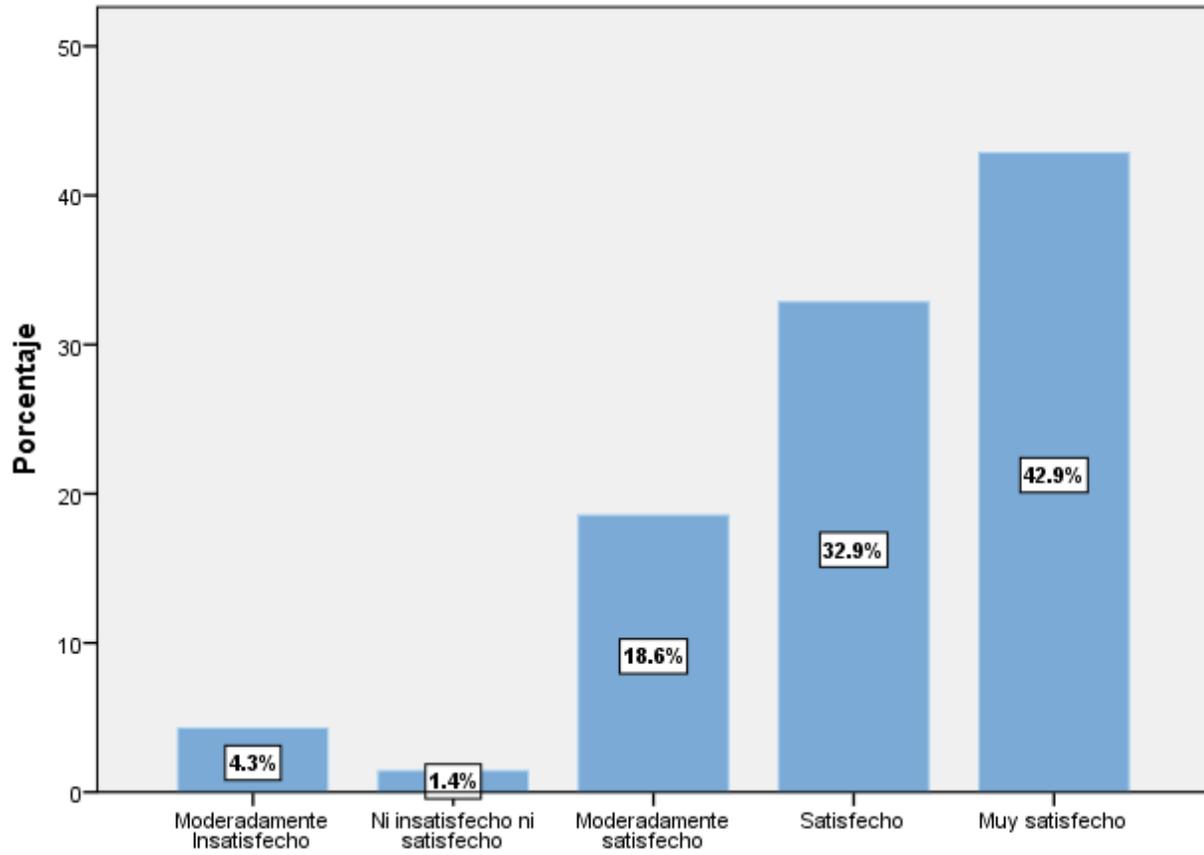


Figura 16. Horario de trabajo.

De los 70 encuestados, el 4.3% se encuentra moderadamente insatisfecho con su horario de trabajo, el 1.4% ni insatisfecho ni satisfecho, el 18.6% moderadamente satisfecho, el 32.9% satisfecho y el 42.9% muy satisfecho.

14.-¿Como te sientes con la variedad de tareas que realizas en tu trabajo?

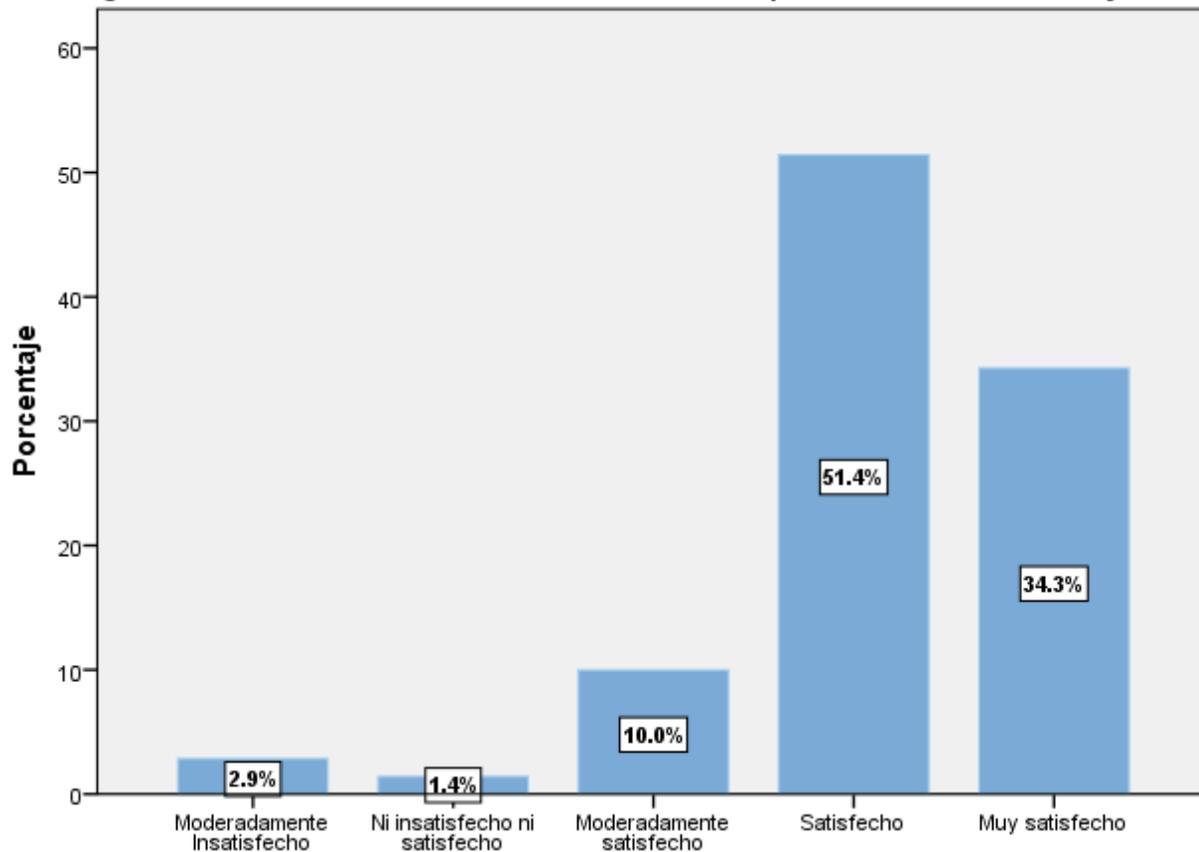


Figura 17. Variedad de tareas que realizas en tu trabajo.

Con respecto a la variedad de tareas que realizan en el trabajo, el 2.9% de los encuestados se encuentra moderadamente insatisfecho, el 1.4% ni insatisfecho ni satisfecho, el 10% moderadamente satisfecho, 51.4% satisfecho y el 34.3% muy satisfecho.

15.-¿Como te sientes con la estabilidad en el empleo?

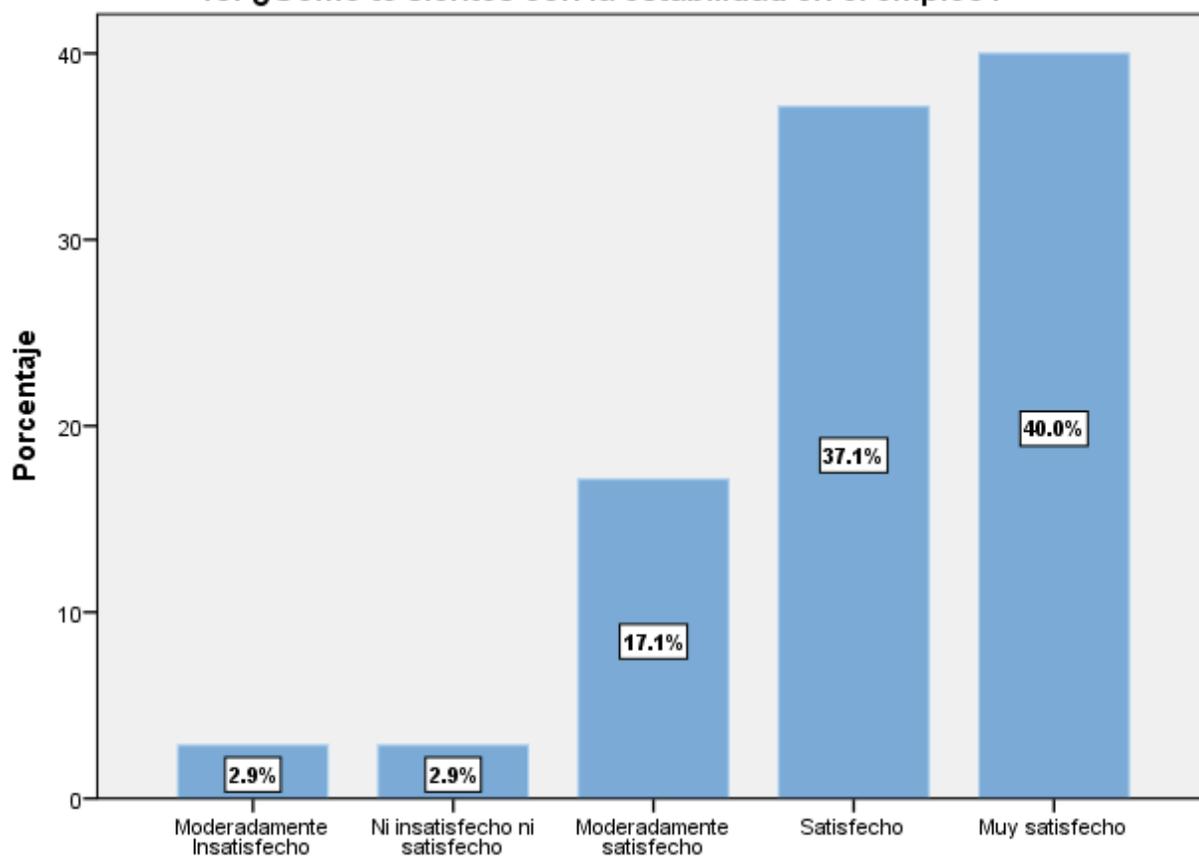


Figura 18. Estabilidad en el empleo.

Del total de los 70 encuestados, el 2.9% manifestó sentirse moderadamente insatisfecho, el 2.9% ni insatisfecho ni satisfecho, el 17.1% moderadamente satisfecho, el 37.1% satisfecho y el 40% muy satisfecho.

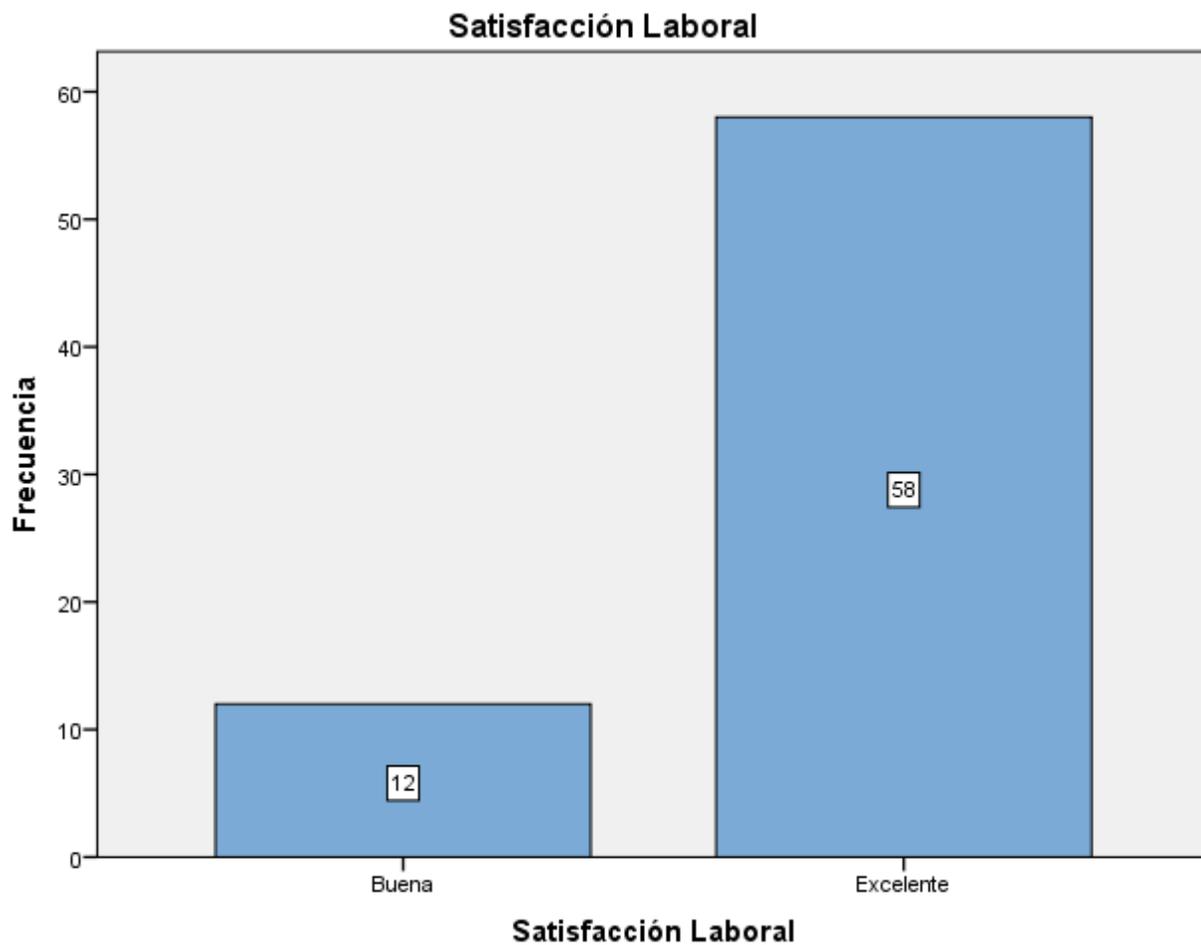


Figura 19. Categoría de satisfacción laboral.

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los trabajadores del Instituto de Estudios Superiores del Sureste, la mayoría de los empleados se ubican en una excelente satisfacción laboral, con un 82.8% del total de los encuestados, 58 trabajadores. Y el 17.1% se ubica en una buena satisfacción laboral, 12 trabajadores.

RESULTADOS ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

1.-Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros:

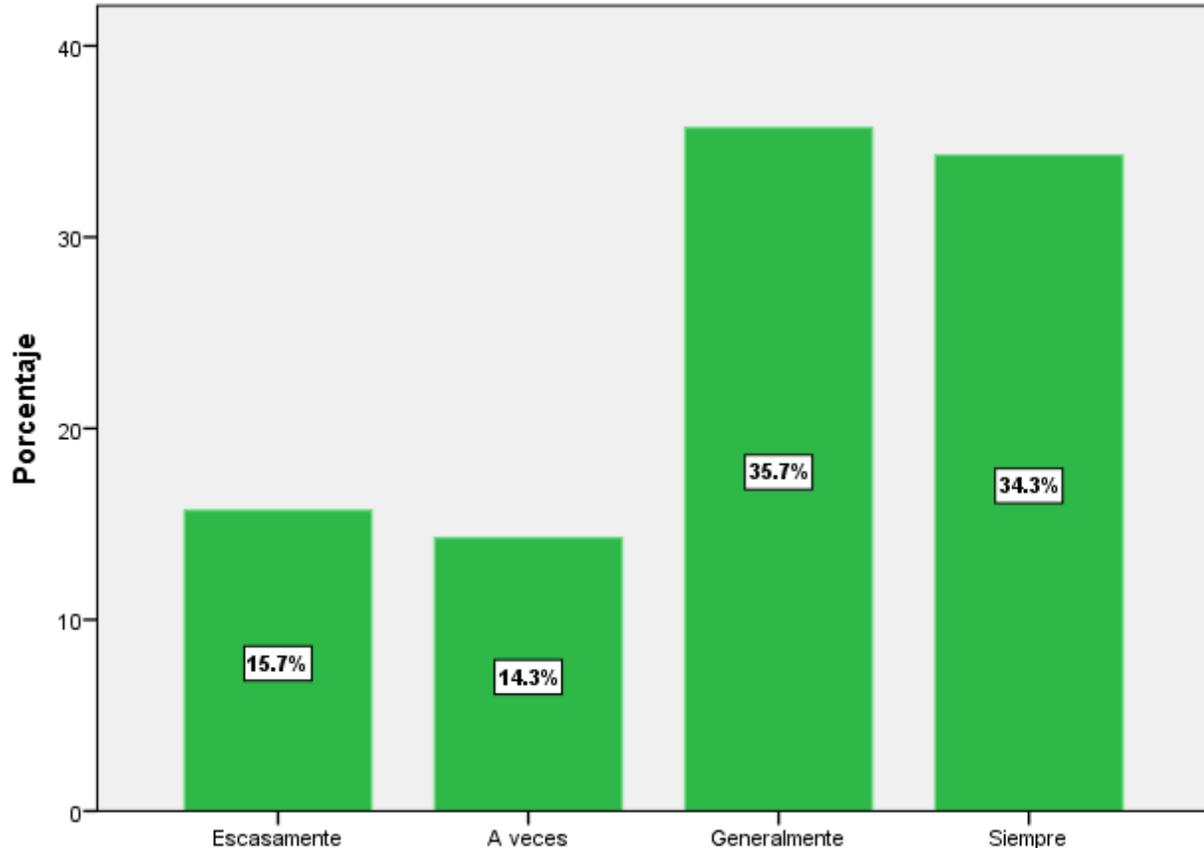


Figura 19. Comparte conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.

Son cuatro las categorías que conforman la operacionalización para medir la productividad de los colaboradores del Instituto de Estudios Superiores del Sureste: escasamente, a veces, generalmente y siempre. Los porcentajes de acuerdo a las categorías se presentan en la figura 19. Del total de los encuestados el 15.7% escasamente comparte conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros, el 14.3% a veces, el 35.7% generalmente y el 34.3% siempre.

2.- Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.

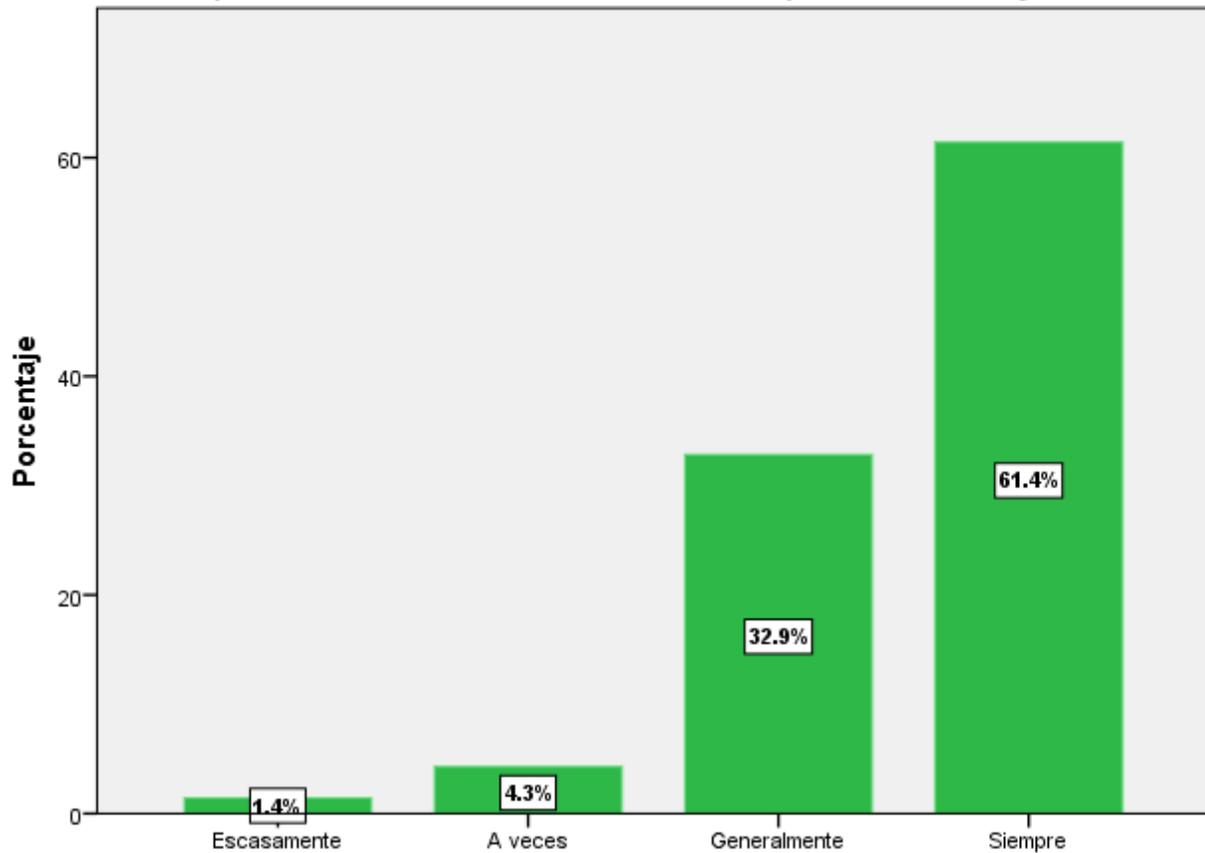


Figura 20. Valores institucionales en su puesto de trabajo.

Del total de los encuestados, el 1.4% se encuentra en la categoría de escasamente en la aplicación de valores institucionales en su puesto de trabajo, el 4.3% a veces, el 32.9% generalmente y el 61.4% siempre.

3.- Es leal con sus superiores.

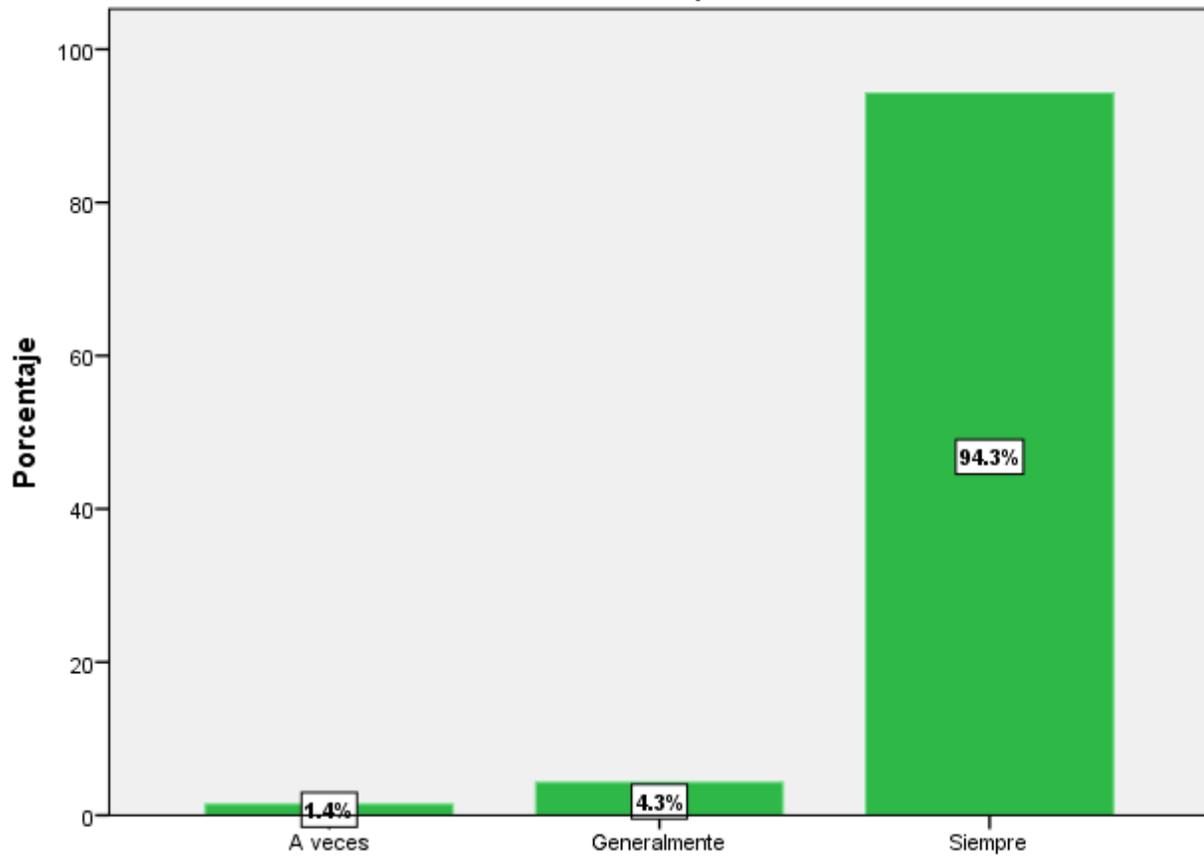


Figura 21. Lealtad con sus superiores.

En lo que se refiere a la lealtad con sus superiores, el 1.4% del total de los encuestados manifestó que a veces lo es, el 4.3% generalmente y el 94.3% siempre.

4.- Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.

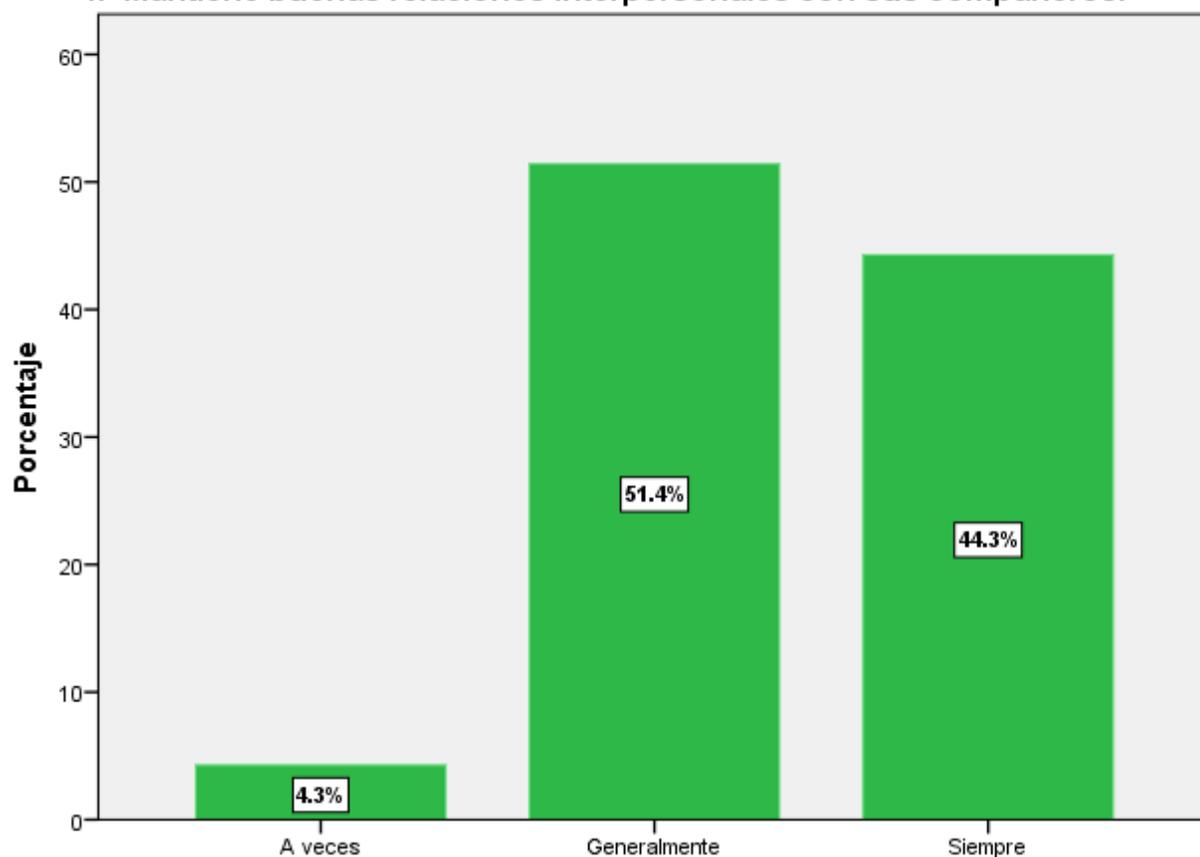


Figura 22. Relaciones interpersonales con sus compañeros.

Respecto a la dimensión de mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, el 4.3% manifestó que a veces, el 51.4% generalmente y el 44.3% siempre.

5.-Le gusta participar en actividades en grupo.

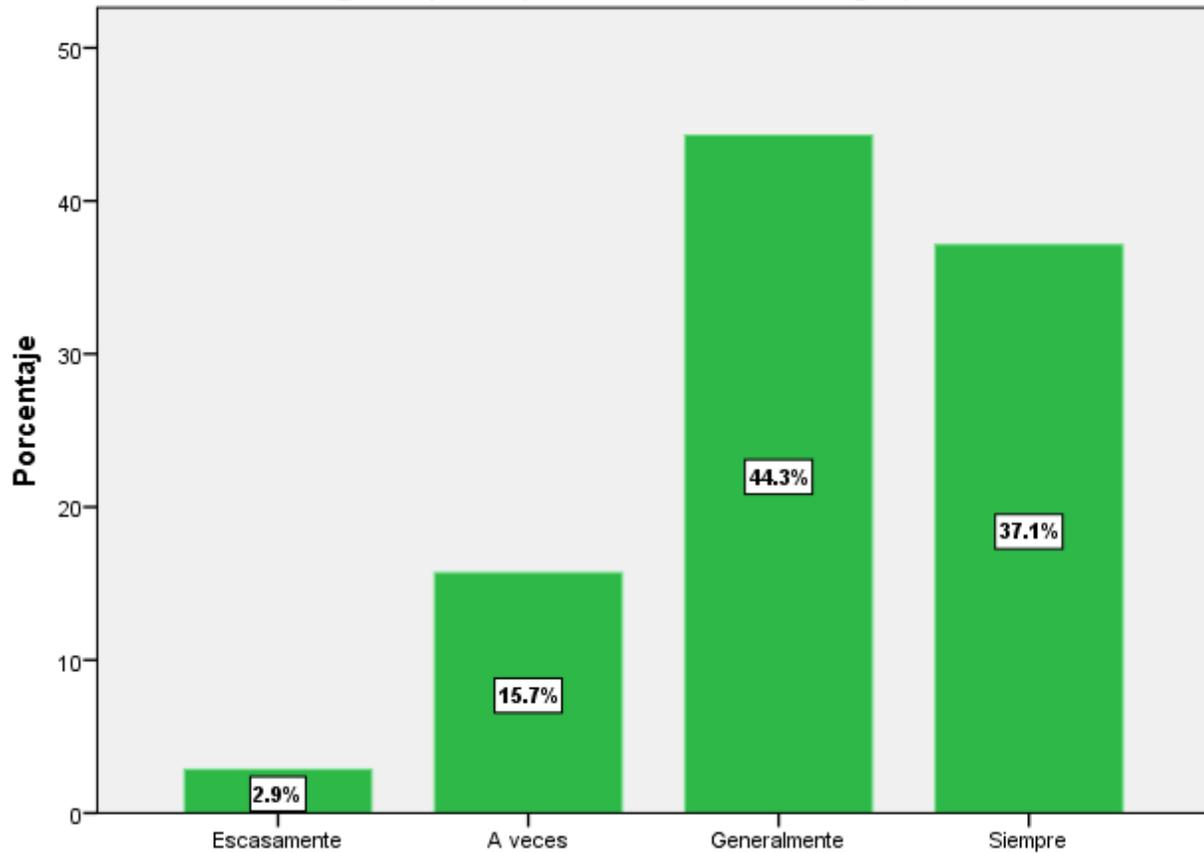


Figura 23. Participación en actividades en grupo.

De acuerdo a las categorías establecidas en esta dimensión, el 2.9% manifestó que escasamente le gusta participar en actividades en grupo, el 15.7% a veces, el 44.3% generalmente y el 37.1% siempre.

6.-Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.

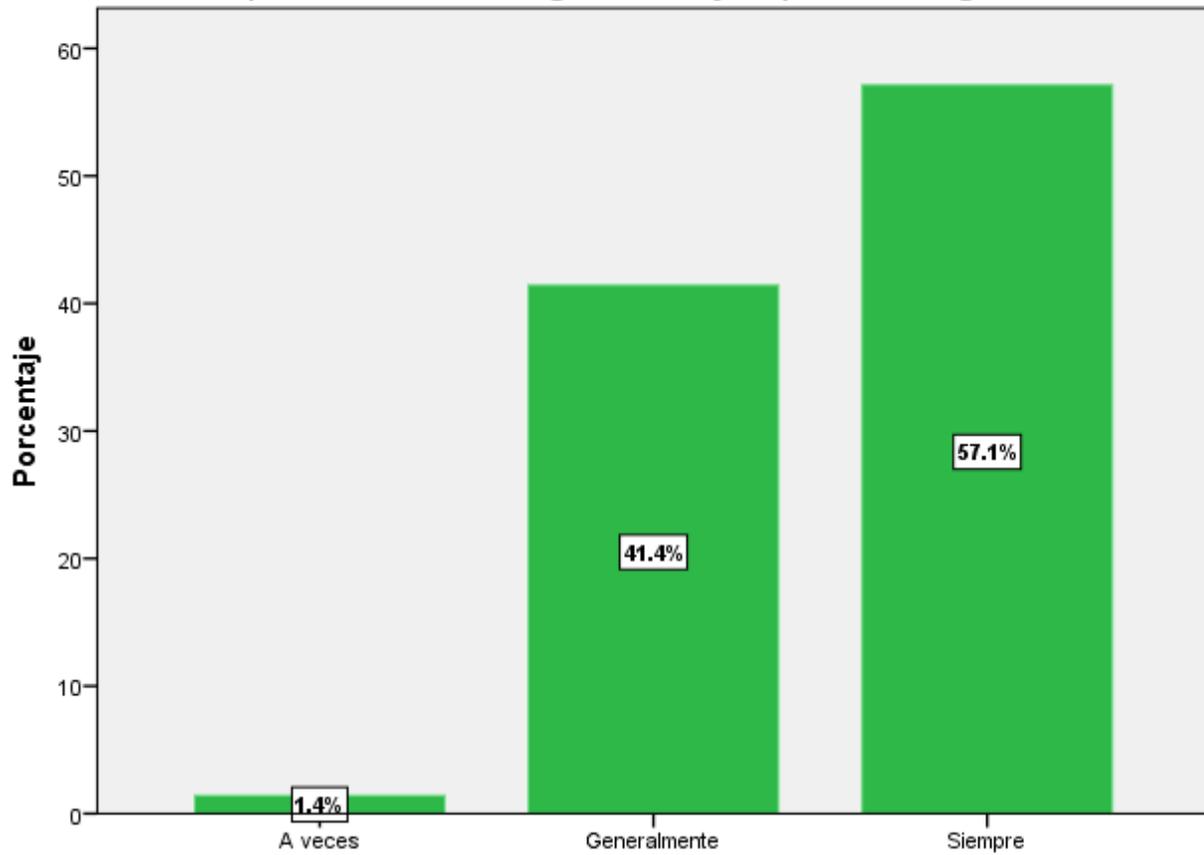


Figura 24. Puntualidad con la entrega de trabajos que se le asignan.

Con referencia a la puntualidad con la entrega de trabajos que se le asignan, el 1.4% manifestó que a veces es puntual, el 41.4% generalmente y el 57.1% siempre.

7.- Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.

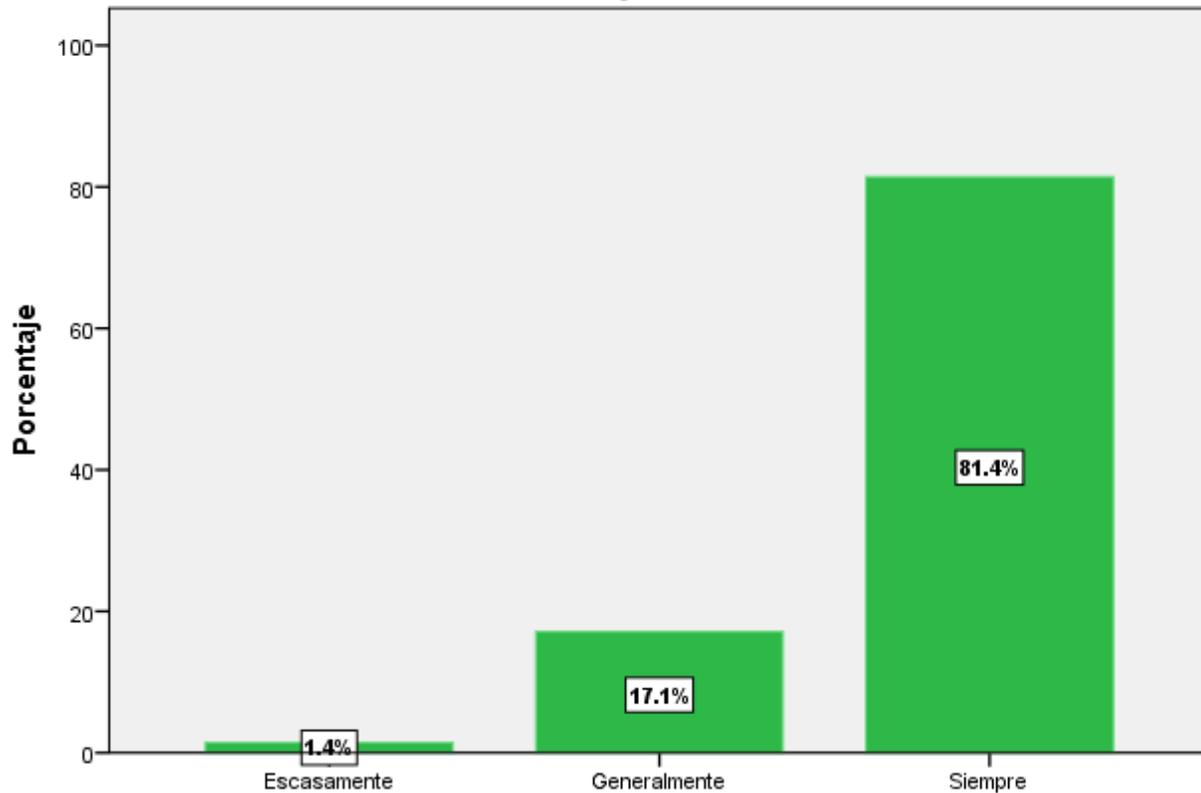


Figura 25. Sanción por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.

Del total de los encuestados, el 1.4% escasamente evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo, el 17.1% generalmente y el 81.4% siempre.

8.- Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.

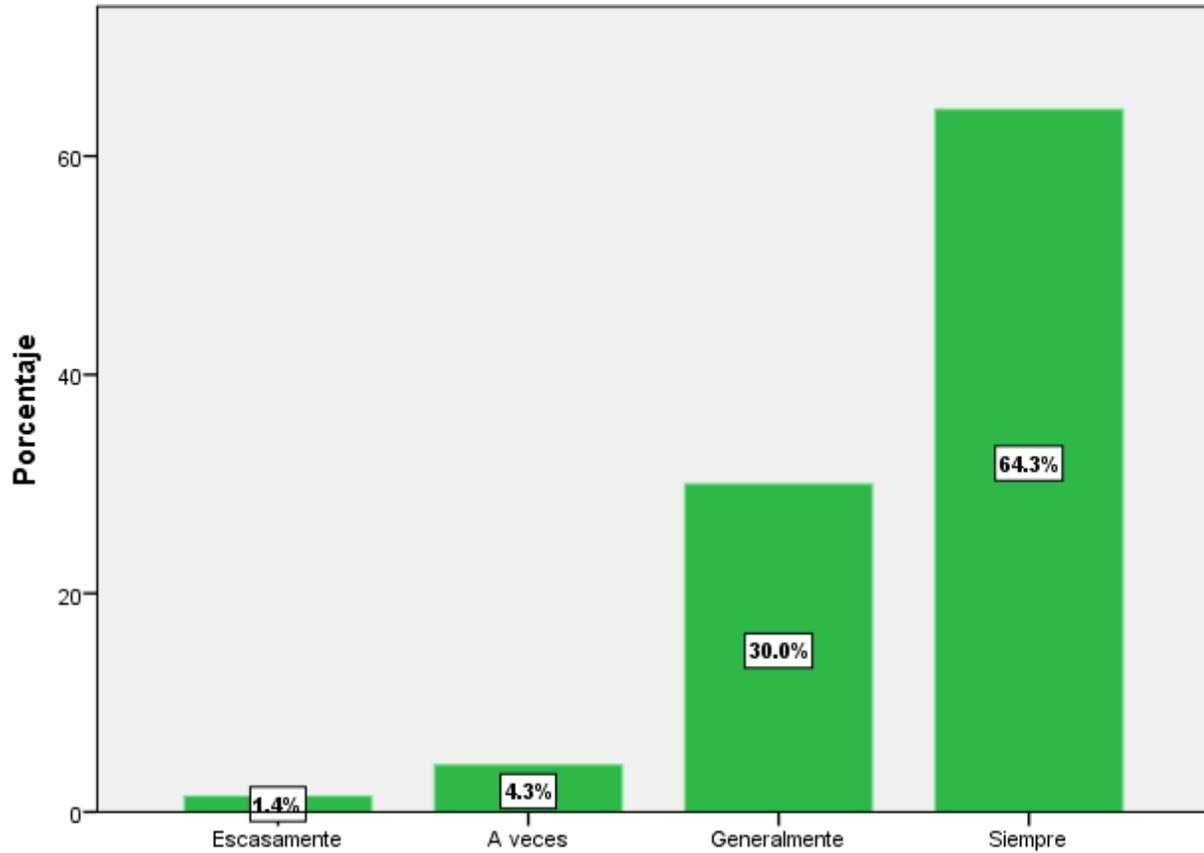


Figura 26. Capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.

Con referencia a la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión, el 1.4% se ubica en la categoría de escasamente, el 4.3% a veces, el 30% generalmente y el 64.3% siempre.

9.- Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.

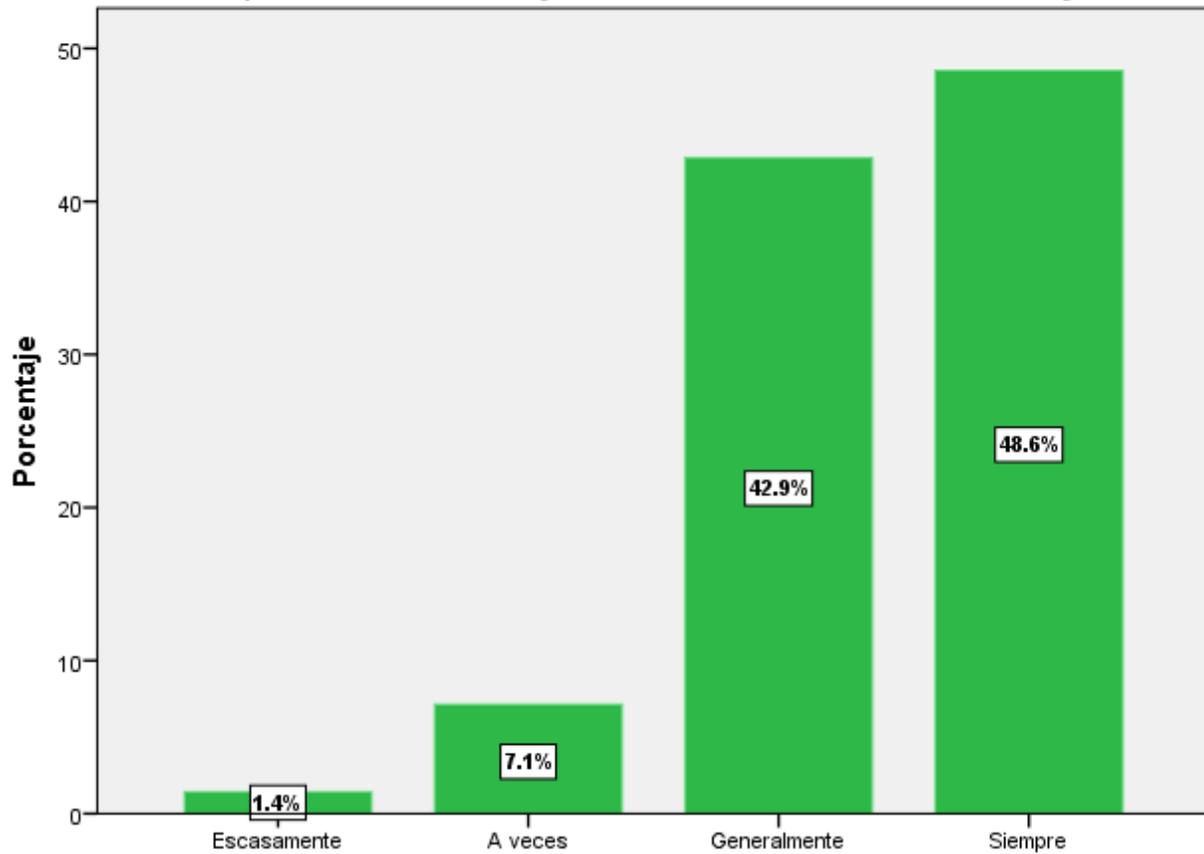


Figura 27. Participación con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.

Del total de los encuestados, el 1.4% manifestó que participa escasamente con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo, el 7.1% a veces, el 42.9% generalmente y el 48.6% siempre.

10.- Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.

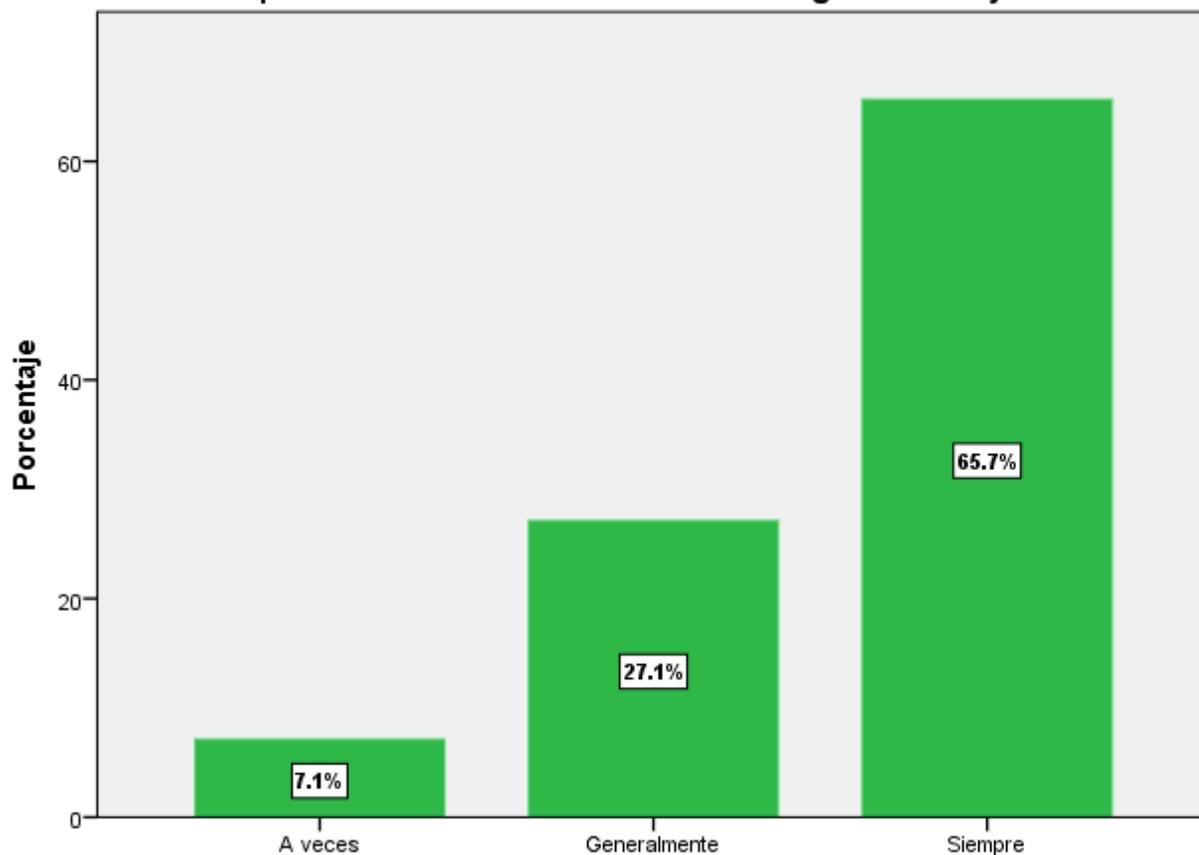


Figura 28. Aplicación de nuevos conocimientos en el lugar de trabajo.

Respecto a la dimensión sobre la aplicación de nuevos conocimientos en el lugar de trabajo, el 7.1% manifestó aplicarlos a veces, el 27.1% generalmente y el 65.7% siempre.

11.- Considera que la satisfacción laboral influye en su productividad dentro del Instituto.

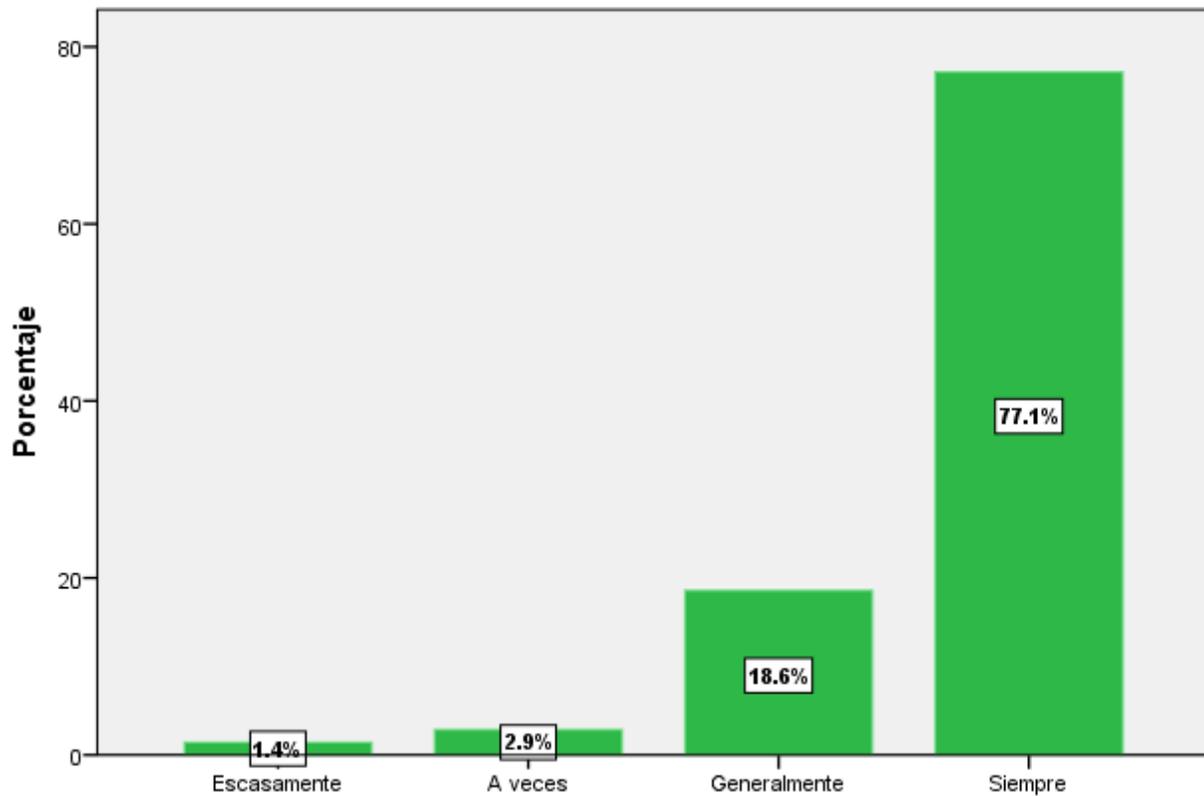


Figura 29. Influencia de la satisfacción laboral en la productividad dentro del instituto.

Con referencia a si la satisfacción laboral influye en la productividad dentro del instituto, los encuestados consideran lo siguiente: el 1.4% escasamente, el 2.9% a veces, el 18.6% generalmente y el 77.1% siempre. Por lo cual la mayoría de los empleados del Instituto de Estudios Superiores del Sureste se sienten satisfechos laborando y su productividad va relacionada a esta satisfacción. El Instituto cuenta con empleados eficaces y productivos que han permanecido por varios años.

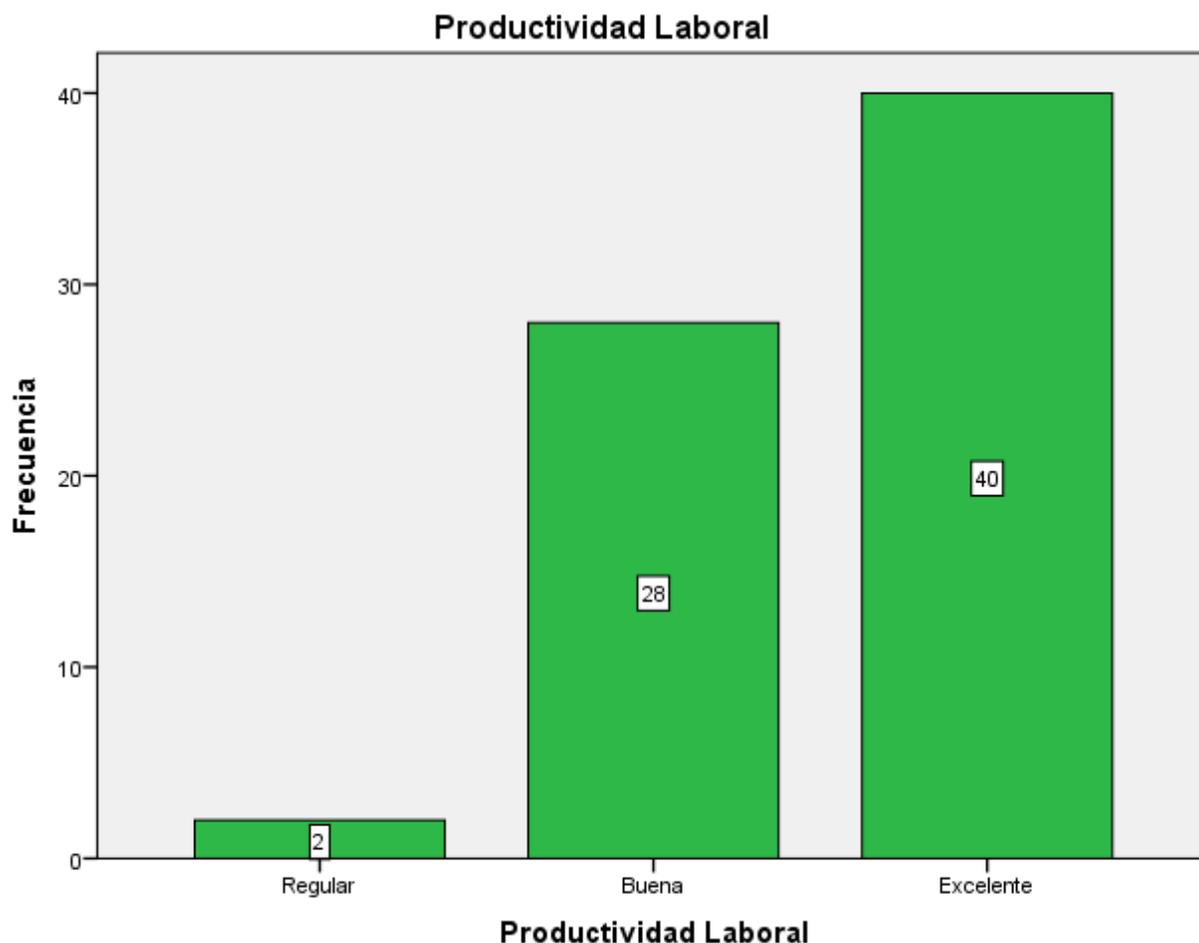


Figura 30. Productividad laboral.

De acuerdo a las encuestas realizadas por los trabajadores del Instituto de Estudios Superiores del Sureste, el porcentaje de productividad laboral en donde se coloca la mayoría de trabajadores es en una productividad excelente, con 40 trabajadores en ese nivel, lo que equivale al 57.1% del total de los empleados. 28 trabajadores se colocan en una buena productividad laboral, con un 40% del total y 2 trabajadores se colocan en una productividad regular, con el con un 2.9% del total.

Correlaciones

		SATLABO-CONST	PRODUC-CONSTR
SATLABOCONST	Correlación de Pearson	1	.251*
	Sig. (bilateral)		.036
	N	70	70
PRODUCCONSTR	Correlación de Pearson	.251*	1
	Sig. (bilateral)	.036	
	N	70	70

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

R= Correlación positiva débil.

De acuerdo a nuestro instrumento utilizado el "Coeficiente de correlación de Pearson" se puede observar una relación positiva, es decir, mientras más satisfecho se sientan los trabajadores del Instituto de Estudios Superiores del Sureste, mayor productividad laboral desempeñan. Aunque la relación es débil ($r=.251$) es altamente significativa.

5.4 Conclusiones.

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se estableció y evidenció que sí existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados del Instituto de Estudios Superiores del Sureste, ubicado en el municipio de Villaflores, Chiapas, México. Lo anterior mencionado, respaldado con los resultados estadísticos obtenidos mediante el software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versión 20. El resultado que se obtuvo fue el siguiente ($r = .251$, $p = .005$, $n = 70$).

Con el resultado obtenido mediante software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versión 20, presentado en el apartado anterior, podemos evidenciar que los factores que producen satisfacción laboral en los empleados del Instituto de Estudios Superiores del Sureste, sí influyen en la productividad que los empleados demuestran dentro de su área. Condiciones tales como: la relación con directivos y jefes inmediatos, salarios, instalaciones, plan de trabajo, trabajo en equipo, se deberían tomar en cuenta para la estabilidad y desempeño laboral de los trabajadores.

La relación encontrada fue débil pero significativa, lo que permite concluir que a mayor satisfacción laboral presentada por los empleados mayor será la productividad por parte de ellos mismos. Es necesario mencionar que, la investigación y la recolección de datos fue realizada desde la perspectiva del mismo trabajador, por lo que se infiere que esta satisfacción laboral y productividad, es percibida mediante un proceso de autoevaluación. De la misma manera, es notable de acuerdo al resultado que esta conclusión puede expresarse de forma inversa, es decir, a mayor productividad mayor nivel de satisfacción laboral presentará el empleado.

En cada una de las variables se puede observar que la mayoría de los trabajadores expresa sentirse satisfecho laborando en el instituto, lo cual se puede confirmar con la antigüedad que presentan laborando. Esto hace recalcar lo mencionado en el apartado anterior, para confirmar la necesidad de velar por los factores que provocan satisfacción laboral en los empleados, buscando que, como cualquier empresa, se tenga un alto nivel de productividad de acuerdo a las actividades que cada uno desempeña.

Con referencia a la instrumentación utilizada en el presente estudio, se concluye que son adecuados para medir las variables en cuestión. Por un lado, se realiza la medición correcta de la variable satisfacción laboral en conjunto con la de productividad; esto permite emitir juicios de acuerdo al contexto presentado retomando relevancia en las conclusiones que se expresan.

Finalmente, de acuerdo a las encuestas realizadas, donde más del 70% expresó sentirse satisfecho y estar de acuerdo en que la satisfacción influye en la productividad, se concluye que existe una relación positiva. De acuerdo a los parámetros que se han presentado, con relación a la proporción que se maneja dentro de la región Frailesca, es importante mencionar dentro de este apartado de conclusiones, que el estudio debería hacerse en distintas universidades para verificar la relación que está existiendo de acuerdo a la muestra ya estudiada, y así lograr una mayor representatividad para el análisis de resultados.

Referencias.

- Alas, R. (2007). *The impact of employee participation on job satisfaction during change process. Problems and Perspectives in Management*. <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Arias Galicia, F. (2001). "El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento" *Contaduría y Administración*. Núm. 200. México. DF.
- ----- (2001) *Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento: contabilidad, economía, administración, psicología, sociología, trabajo social, educación*. Editorial Trillas. México. https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html
- Blum, M. Y Naylor, J. (1981). *Psicología industrial*. 2da edición México: Editorial Trillas. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5075.pdf>
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 3ra Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F. https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html
- Chiavenato, I. (2000), *Administración de Recursos Humanos*. 5ª. Edición. Colombia Edita. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Fulmer Robert M. (1983) *Administración y organización*. 1ra edición. Editorial CECSA. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/80/ART2.pdf>
- Hellriegel D., Slocum, J., Woodman R. (1999). *Comportamiento organizacional*. International Thomson Editores. México. https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html

- Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. https://www.academia.edu/35035513/Introduccion_a_la_Administracion_Sergio_Hernandez_5_Edicion
- Kootz, H, y Wehrich, H. (1998) *Administración* 11^a. Edición. México: McGraw-Hill. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- KUROSAWA, K. (1983). *Medición y Análisis de la Productividad a Nivel de Empresa*. YR-GOY; Venezuela. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_70c780644464105d160ca4dc74f716d1
- León Betancourt A. (1985) *Organización y administración, un enfoque de sistemas*. Editorial Norma. <https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2019/08/hall-orgs.-estructura-y-proc-cap-11.pdf>
- Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento*. Sapiens, 7. <https://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Pinilla, Antonio. (1982). *Dinámica de la gestión empresarial*. Lima: Iberoamericana de editores S.A. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5075.pdf>
- Richard L. Daft (2007) *Teoría y diseño organizacional* 10^a Edición. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración*. México. Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administracion-Robbins.pdf>
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional* 10^a. Edición. México Prentice-Hall, Hispanoamericana, S.A. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed..pdf>

- Turienzo, Rubén. (2016) *El pequeño libro de la motivación*. Alienta editorial.
https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf
- Wright, B. y Davis, B. (2003). *Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment*. *The American Review of Public Administration*, 33. <https://www.psicologia-cientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>