



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA: “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS
COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ DEL DMQ
DURANTE EL 2018”**

AUTORES: GARCÍA BUSTAMANTE, JOSÉ ANTONIO

PUGA PIJAL BRYAN FERNANDO

DIRECTORA: DRA. MARTÍNEZ CAÑIZARES, JUANA AMPARO. PHD

SANGOLQUÍ

2019

CERTIFICADO DEL DIRECTOR

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, *“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ DEL DMQ DURANTE EL 2018”* fue realizado por los señores *García Bustamante, José Antonio y Puga Pijal, Bryan Fernando* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 26 de Julio de 2019


Dra. Martínez Cañizares, Juana Amparo PhD.

CC. 170499853-1



AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, *García Bustamante, José Antonio y Puga Pijal, Bryan Fernando*, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad del talento humano de las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ durante el 2018*, es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 26 de Julio de 2019

.....
GARCÍA BUSTAMANTE, JOSÉ ANTONIO

CC: 172329594-3

.....
PUGA PIJAL, BRYAN FERNANDO

CC: 100374380-2

AUTORIZACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Nosotros, García Bustamante, José Antonio y Puga Pijal, Bryan Fernando autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad del talento humano de las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ durante el 2018” en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 26 de Julio de 2019

GARCÍA BUSTAMANTE, JOSÉ ANTONIO

CC: 172329594-3

PUGA PIJAL, BRYAN FERNANDO

CC: 100374380-2

DEDICATORIA

A mis padres Martha Bustamante y Segundo García por ser un ejemplo de trabajo y esfuerzo, que me han impulsado a cumplir mis metas y apuntar alto. A mi hermana Carolina por ser una fuente de inspiración y admiración, me ha demostrado día tras día que con dedicación se puede llegar lejos. A mi hermano Darwin y su hermosa familia Belén, Samy y Sarita que llenan mis días de alegría. A mis dos hermanos Miky y Joelito, ustedes son mi motor y cada cosa que hago siempre están en mi mente y corazón, los amo.

José Antonio García Bustamante

En primer lugar a Dios por brindarme la capacidad y la fuerza para alcanzar con todos los retos que me he propuesto cumplir.

A mis padres Fernando y Piedadcita, por su paciencia, amor incondicional y principalmente por ser mi motivación y guía. A mi hermana Samarita y mi hermosa sobrina Dani, por tanto amor y por ser mi motor de arranque en todo momento. A mi mamita Luquita, mi tía Patty, y mi hermosa prima Leslie, que han sido un pilar fundamental en mi vida.

A mis amigos, que han estado conmigo no sólo en toda la vida universitaria, sino en cada etapa de mi vida donde los he necesitado, es grato saber que puedo contar con personas tan espectaculares.

Bryan Fernando Puga Pijal

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la oportunidad de alcanzar una etapa más de nuestras vidas; a la Dra. Amparito Martínez por su paciencia, entrega y colaboración para que este proyecto se realice con éxito y de la mejor manera, su conocimiento impartido y amistad siempre será el plus que la caracteriza. A nuestra hermosa Universidad, siempre estaremos orgullosos de ser sus estudiantes.

José Antonio García Bustamante

A mis padres por ese apoyo incondicional. A mis hermanos por darme una vida llena de buenos momentos y alegrías. A Belén por llegar a nuestras vidas y darnos el hermoso regalo que son Samy y Sarita. A mis primates por ser personas incondicionales. A Panchito y Mi Gordo que llegaron a mi vida para quedarse y convertirse en algo más que amigos, usted son dos hermanos más parte de mi familia. A mis amigas Mary, Negra, Silvy, Andre, Farru y Bielas gracias por hacer mis días mucho más alegres. A mi Hoja quisiera que estuvieras aquí. Y a ti mi viejito Ernesto por haber dado los y mejores consejos, siempre estarás en mi corazón.

Bryan Fernando Puga Pijal

A mis padres Fernando y Piedadcita, gracias totales por ser mi vida entera, mi guía y ejemplo a seguir. A mi hermana Samarita y mi Dani, gracias por todo su amor, siempre están a mi lado en cada acción. A mi mamita Luquita, mi tía Patty, y mi querida Leslie, esto no habría sido posible sin su total apoyo, las amo con todo el corazón. Gracias a mis amigos Karol, Pancho, Nelson, Winnie, Sofy, que más que eso han sido hermanos, agradezco toda esa buena vibra para lograr lo que me he propuesto, a mi hermano y socio Alan gracias por ser ese hermano de la vida que me ha apoyado en cada accionar, a mi querida Bárbara por tanto amor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL DIRECTOR	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Objetivos	6
1.3 Determinación de variables	7
1.4 Hipótesis.....	8
CAPITULO II	10
2.1 Teorías de soporte	10
2.1.1 Teoría de las expectativas de Víctor Vroom.	10
2.1.2 Teoría de los sucesos situacionales.	12
2.1.3 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow.....	13
2.1.4 Teoría de los dos factores de Frederick Herzber.....	14
2.1.5 Teoría de la productividad parcial y productividad total.	16

2.1.6	Teoría de productividad y estrategia de empresa.....	16
2.1.7	Productividad laboral.....	17
2.2	Revisión de la Literatura.....	18
2.3	Conceptualizaciones.....	24
2.3.1	Satisfacción Laboral.....	24
2.3.2	Productividad.....	26
2.4	Dimensiones de las variables.....	27
2.4.1	Satisfacción laboral.....	27
2.4.2	Productividad.....	28
CAPITULO III	31
3.1	Enfoque metodológico.....	31
3.1.1	Población y muestra.....	33
3.1.2	Matriz de Operacionalización Variables.....	35
3.2	Diseño de Instrumento de investigación.....	39
3.3.	Detalle del Procedimiento de recolección de datos.....	39
3.4	Resultados de validación de contenido y Análisis de Confiabilidad.....	40
3.4.1	Validación del contenido.....	40
3.5	Análisis de datos y Resultados.....	44
3.5.1	Análisis univariado.....	44
3.5.2	Análisis bivariado.....	59
CAPÍTULO IV	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Determinación de variables y dimensiones</i>	7
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable Insatisfacción Laboral - Expectativa</i>	35
Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable Insatisfacción Laboral – Instrumentalidad</i>	36
Tabla 4 <i>Operacionalización de la variable Insatisfacción Laboral – Valencia</i>	36
Tabla 5 <i>Operacionalización de la variable Productividad – Eficiencia</i>	37
Tabla 6 <i>Operacionalización de la variable Productividad – Eficacia</i>	37
Tabla 7 <i>Operacionalización de la variable Productividad – Adaptabilidad</i>	38
Tabla 8 <i>Datos demográficos de los expertos</i>	40
Tabla 9 <i>Alfa de Cronbach en Insatisfacción Laboral por dimensión</i>	42
Tabla 10 <i>Alfa de Cronbach de la variable Insatisfacción Laboral</i>	42
Tabla 11 <i>Coefficiente de Cronbach en Productividad por dimensión</i>	42
Tabla 12 <i>Alfa de Cronbach de la variable Productividad</i>	42
Tabla 13 <i>Alfa de Cronbach en Insatisfacción Laboral y Productividad</i>	43
Tabla 14 <i>Prueba de KMO y Barlett para la variable Insatisfacción Laboral</i>	43
Tabla 15 <i>Prueba de KMO y Barlett para la variable Productividad</i>	43
Tabla 16 <i>Características de la población</i>	44
Tabla 17 <i>Interpretación de Rho de Spearman</i>	60
Tabla 18 <i>Resultados del coeficiente de Spearman para Expectativa y Eficiencia</i>	61
Tabla 19 <i>Tabla de contingencia entre IEX6 y PEFI4</i>	61
Tabla 20 <i>Tabla de contingencia entre IEX6 y PEFI4</i>	62
Tabla 21 <i>Resultados del coeficiente de Spearman para Expectativa y Eficacia</i>	64
Tabla 22 <i>Tabla de contingencia entre IEX5 y PCIA2</i>	64
Tabla 23 <i>Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IEX5 y PCIA2</i>	64
Tabla 24 <i>Resultados del coeficiente de Spearman para Valencia y Eficiencia</i>	66
Tabla 25 <i>Tabla de contingencia entre IVA1 y PEFI5</i>	66
Tabla 26 <i>Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IVA1 y PEFI5</i>	67
Tabla 27 <i>Resultados del coeficiente de Spearman para Valencia y Eficacia</i>	68
Tabla 28 <i>Tabla de contingencia entre IVA6 y PCIA4</i>	69
Tabla 29 <i>Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IVA6 y PCIA4</i>	69

Tabla 30 Resultados del coeficiente de Spearman para Valencia y Adaptabilidad.....	71
Tabla 31 Tabla de contingencia entre IVA2 y PADA6.....	71
Tabla 32 Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IVA2 y PADA6	71
Tabla 33 Resultados del coeficiente de Spearman para Instrumentalidad y Eficiencia	73
Tabla 34 Tabla de contingencia entre IIN5 2 y PEFI4	74
Tabla 35 Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IIN5 2 y PEFI4.....	74
Tabla 36 Resultados del coeficiente de Spearman para Instrumentalidad y Eficacia.	76
Tabla 37 Tabla de contingencia entre IIN1 y PCIA2.....	76
Tabla 38 Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IIN1 y PCIA2	76
Tabla 39 Resultados del coeficiente de Spearman para Instrumentalidad y Adaptabilidad	78
Tabla 40 Tabla de contingencia entre IIN2 y PADA2.....	78
Tabla 41 Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IIN2 y PADA2	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ventas históricas del sector automotriz desde el 2013 al 2018	2
Figura 2. Diagrama Causa - Efecto Insatisfacción Laboral	6
Figura 3. Pirámide de las necesidades.....	14
Figura 4. Los objetivos personales permiten alinearse con la estrategia de la organización.	45
Figura 5. Colaborar en actividades que no son de responsabilidad directa fortalece al equipo.... de trabajo.	45
Figura 6. La participación en proyectos de mejora continua aporta a la organización.....	45
Figura 7. La organización considera las ideas de sus trabajadores para la toma de decisiones.	45
Figura 8. Los trabajadores se identifican con las actividades que realizan.....	46
Figura 9. El nivel de motivación influye en los resultados de las labores realizadas por..... los trabajadores.	46
Figura 10. La organización involucra a sus trabajadores a fin de que se sientan responsables... de los éxitos y fracasos de la misma.....	46
Figura 11. La empresa apoya para alcanzar objetivos personales.	47
Figura 12. La empresa considera a su personal para ascensos.....	47
Figura 13. Los ascensos son parte de la política de talento humano.....	47
Figura 14. La escala salarial responde a los principios de equidad interna y competitividad..... externa.	48
Figura 15. Existe una relación directa entre el esfuerzo y la recompensa que recibe el..... trabajador.....	48
Figura 16. La remuneración que ofrece la organización permite satisfacer las necesidades.	48
Figura 17. La capacitación permite el desarrollo profesional.	49
Figura 18. La organización cuenta con un plan de incentivos.	49
Figura 19. La organización ofrece un sistema de reforzamiento económico.....	50
Figura 20. La organización brinda reconocimiento frente al cumplimiento de las metas..... alcanzadas.....	50
Figura 21. Una oferta laboral en otra empresa bajo las mismas condiciones actuales, no..... merece ser considerada o tomada en cuenta.....	51
Figura 22. El clima organizacional influye positivamente en el desempeño.	51

Figura 23. El entorno físico de la organización permite desarrollar actividades con.....	
normalidad.....	51
Figura 24. Una actividad requiere la verificación del estado de los equipos y/o materiales.	52
Figura 25. Optimizar los recursos es parte de la cultura de la empresa.	52
Figura 26. La institución proporciona la calidad y cantidad de materiales para el ejercicio de...	
las actividades.....	53
Figura 27. La utilización de herramientas tecnológicas que brinda la empresa facilita el.....	
desarrollo de las actividades.....	53
Figura 28. Contar con un estudio de tiempos y movimientos permite mejorar la ejecución de...	
actividades.....	54
Figura 29. Planificar las actividades permite optimizar el tiempo.....	54
Figura 30. El cumplimiento de actividades se sustenta en los objetivos de la organización.	55
Figura 31. Las metas planteadas guían el cumplimiento de las actividades.	55
Figura 32. La planificación de las actividades tiene relación directa con la estrategia de la.....	
organización.	55
Figura 33. El cumplimiento de objetivos se alinea al criterio del supervisor.	55
Figura 34. La organización socializa los cambios planificados.	56
Figura 35. La gestión del cambio se sustenta en la realidad institucional.	56
Figura 36. La organización está consciente que lo único permanente es el cambio.....	56
Figura 37. La organización promueve el cambio como una constante del crecimiento.....	
multidivisional.....	56
Figura 38. Las respuestas que se ofrecen al cliente interno y externo son ágiles y oportunas.	57
Figura 39. Para responder al dinamismo del mercado la organización promueve el desarrollo...	
de equipos de alto rendimiento.....	57
Figura 40. La cultura organizacional permite adaptarse fácilmente a situaciones cambiantes.....	58
Figura 41. La adaptación al cambio se visibiliza cuando la organización alcanza sus objetivos.	58
Figura 42. La iniciativa y proactividad de los empleados son reconocidos por la institución.....	58
Figura 43. Chi cuadrado preguntas IEX6 y PEFI4	63
Figura 44. Chi cuadrado preguntas IEX5 y PCIA2.....	65
Figura 45. Chi cuadrado preguntas IVA1 y PEFI5	68

Figura 46. Chi cuadrado preguntas IVA6 y PCIA4	70
Figura 47. Chi cuadrado preguntas IVA2 y PADA6	72
Figura 48. Chi cuadrado preguntas IIN5 2 y PEFI4.....	75
Figura 49. Chi cuadrado preguntas IIN1 y PCIA2.....	77
Figura 50. Chi cuadrado preguntas IIN2 y PADA2.....	80

RESUMEN

El sector automotriz debido a su giro de negocio demanda el movimiento de capitales considerables, recaudación fiscal, y a su vez genera un alto volumen de empleos; las empresas comercializadoras de vehículos con un total de 95 empresas generan 5.959 plazas de trabajo en el Distrito Metropolitano de Quito. El presente estudio tuvo como objetivo analizar la condición laboral del talento humano del sector automotriz del Distrito Metropolitano de Quito, para conocer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del talento humano de dichas organizaciones. Las empresas de este sector atravesaron una transición, reforma de estrategias y evolución de sus modelos de negocio, provocando que dichas empresas tomen decisiones que de cierta manera afectaron a los trabajadores. La metodología consistió en encuestar a una muestra de 361 personas del sector para conocer su condición laboral, y comprobar si existe una relación con la productividad; a esta muestra se aplicó un instrumento de investigación el cual permitió identificar las condiciones laborales según las dimensiones que plantea Víctor Vroom. Los datos fueron analizados estadísticamente y, una vez obtenidos los resultados, se plantean conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar las condiciones laborales dentro de este sector; buscando impactar positivamente sobre los niveles de productividad.

PALABRAS CLAVE:

- **SATISFACCIÓN LABORAL**
- **TEORÍA DE EXPECTATIVAS DE VROOM**
- **PRODUCTIVIDAD**
- **SECTOR AUTOMOTRIZ**

ABSTRACT

The automotive sector due to its core business demands the movement of considerable capital, tax collection, and in turn generates a high volume of jobs; Vehicle trading companies with a total of 95 companies generate 5,959 jobs in the Metropolitan District of Quito. The objective of this study was to analyze the work status of human talent in the automotive sector of the Distrito Metropolitano de Quito, to know the influence of job satisfaction on the productivity of human talent in these organizations. The companies in this sector went through a transition, reform of strategies and evolution of their business models, causing these companies to make decisions that in a certain way affected the workers. The methodology consisted of surveying a sample of 361 people in the sector to know their employment status, and checking whether there is a relationship with productivity; a research instrument was applied to this sample that allowed us to identify working conditions according to the three aspects that Víctor Vroom defined. The data were analyzed statistically and, once the results were obtained, conclusions and recommendations are raised that allow improving working conditions within this sector; looking to positively impact productivity levels.

KEYWORDS:

- JOB SATISFACTION
- THEORY OF EXPECTATIONS OF VROOM
- PRODUCTIVITY
- AUTOMOTIVE SECTOR

INTRODUCCIÓN

El sector automotriz tiene un importante rol dentro de la economía de un país, debido a que el giro del negocio demanda el movimiento de capitales considerables, recaudación fiscal y altos volúmenes de empleo; el dinamismo de este sector genera la demanda en otras actividades económicas relacionadas como la metalmecánica, siderurgia, metalurgia, petrolera, petroquímica, minera y textil; al igual que generan oportunidades a empresas productoras de vidrio, fibras, plásticos, neumáticos, y otras actividades industriales y de servicios adicionales, así como también materiales necesarios que complementan la fabricación de los vehículos. Intervienen también empresas tecnológicas que dan soporte en los procesos productivos a través de informática, robótica y automatización.

El sector automotriz está conformado por empresas ensambladoras, firmas de autopartes y comercializadoras, dicho sector según el Servicio de Rentas Internas (2018), generó un total de 27.758 millones de dólares en recaudación fiscal. En este contexto, el presente estudio pondrá énfasis en las organizaciones dedicadas a la comercialización de vehículos, con un total de 1.271 empresas en el país que generan 13.971 plazas de empleo.

En el año 2017, el sector automotor presentó una recuperación tras haber decaído en sus ventas en el año 2016; a causa de la supresión de políticas arancelarias que impedían la importación de nuevos modelos de vehículos y los elevados precios en los pocos modelos que ingresaban al mercado. La eliminación de esta política incentivó a las empresas a replantear sus estrategias para ampliar y mejorar el parque automotriz para alcanzar las ventas que tenían proyectadas (Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador, 2018).

Para el año 2018 se evidencia un aumento en las ventas del sector automotriz, permitiendo a los concesionarios importar y nacionalizar modelos nuevos; tal y como se indicó anteriormente, los precios al consumidor se han reducido, lo cual resultó atractivo para quienes decidían comprar un nuevo vehículo. En años anteriores las marcas estaban dedicadas únicamente a vender los modelos que les quedaba en inventario, lo cual implicaba modelos antiguos a precios altos, eso reducía interés para los futuros compradores (Eguiguren, 2018).

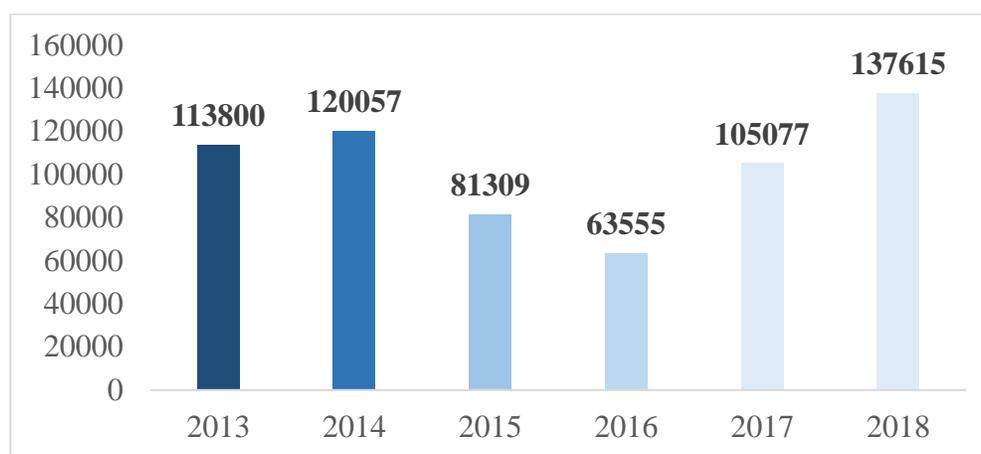


Figura 1. Ventas históricas del sector automotriz desde el 2013 al 2018
Fuente: (Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador, 2018)

En este contexto, la finalidad de este estudio es analizar la relación entre la insatisfacción laboral y la productividad del talento humano, así como identificar las causas que generan la condición laboral de los empleados en el sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito; para proponer estrategias que apunten al mejoramiento de las condiciones laborales y así alcanzar la satisfacción laboral que repercuta directamente en la productividad del sector.

Uno de los principales objetivos estratégicos de las organizaciones es mantener u optimizar los niveles de productividad, puesto que con esta medida se obtiene un escenario preciso en la producción de bienes o servicios frente a la utilización eficiente de los recursos. Uno de estos

recursos es el talento humano, de ellos depende el correcto funcionamiento de la misma; por lo cual, es clave la búsqueda de un equipo de trabajo, motivado, empoderado, alineado con los propósitos de la empresa y, principalmente, con la filosofía de la organización.

Las empresas viven en un ambiente altamente competitivo; por ende, el incremento de la productividad es primordial en toda organización. El sector automotriz que es objeto de estudio en la presente investigación se mantiene en función de sus niveles de ventas, lo que genera un enfoque orientado a resultados, descuidando la satisfacción laboral de los trabajadores; por tanto, es evidente la presencia de la disonancia cognitiva, que tiene una relación directa con reducidos niveles de productividad.

Según el Oxford Economics (2018), únicamente el 24% de los trabajadores están satisfechos con su empleo; el porcentaje restante, a causa de la inadecuada gestión del talento humano en las organizaciones, no lo está. Dentro de las principales causas se encuentra la estructura jerárquica, compuesta por varios tramos de control que impide una adecuada alineación entre estrategias y la producción sustentada en la percepción de quienes son parte de la organización. Es necesario considerar la importancia que concede el trabajador a conocer y ser parte de la toma de decisiones, en pro de una organización sostenible y sustentable.

CAPÍTULO I

1.1 Planteamiento del problema

El talento humano es una parte fundamental de las organizaciones, mediante este se logra enfocar todos los recursos con la finalidad de alcanzar objetivos; sin lugar a duda, las organizaciones que buscan subsistir en el mercado, deben alcanzar sus objetivos sin descuidar sus niveles de productividad; definiéndose esta como la adhesión entre eficiencia y eficacia. Por consiguiente, es trascendental que los líderes de las empresas enfoquen estrategias adecuadas destinadas a originar un entorno que conceda a los trabajadores mantenerse satisfechos laboralmente.

Dentro de las empresas comercializadoras de vehículos, en el ámbito de maquinaria se destaca el uso de hardware; el personal en este giro de negocio generalmente cuenta con computadoras, impresoras, escáneres y equipos tecnológicos de uso de oficina. En este entorno, se detecta despreocupación en el mantenimiento de los equipos, lo cual puede ocasionar un funcionamiento inadecuado, e inconvenientes en los tiempos de respuesta de los trabajadores.

En algunas salas no se cuenta con todo el portafolio de vehículos, causando que, al no promocionarlos, se genere un efecto negativo sobre el nivel de ventas en ciertos modelos, generando un alto stock de vehículos que se traduce en un incremento de costos operativos. Una parte fundamental en el proceso de ventas es la prueba de manejo, en ocasiones se ha evidenciado de que los vehículos disponibles para dichas pruebas no cuentan con el nivel adecuado de combustible, originando retrasos en la planificación de las pruebas y molestias al posible cliente.

Los insumos utilizados por el personal de las empresas concesionarias son, información técnica, fichas, catálogos y manuales de los vehículos comercializados; se observan problemas en la cantidad de material disponible, y en ocasiones el material promocional contiene información la cual está desactualizada, generando así una inadecuada atención a los futuros compradores que llegan a desistir de su compra.

En concordancia con Fuentes (2012), al talento humano se le debe mantener motivado y bajo un buen ambiente de trabajo; por eso, es importante gestionar los factores que influyen en el desempeño del trabajador y que, al mismo tiempo, inciden en la productividad de la organización.

Dentro del clima organizacional de las empresas comercializadoras de vehículos se evidencia que la relación de los empleados con sus superiores no es adecuada, provocado por la existencia de discrepancia de criterios al momento de realizar actividades; por lo que corresponde a las relaciones interpersonales de los trabajadores, se denota un ambiente muy competitivo derivado del giro de negocio, situación que si no es correctamente enfocada puede generar un entorno de trabajo desagradable.

Respecto al área de talento humano dentro de las empresas comercializadoras de vehículos, existen altos índices de variación de personal y absentismo, pues al ser un sector en el cual se trabaja con base a consecución de metas y objetivos, existe una carga laboral relativamente alta, ante ello varios profesionales se desmotivan llegando en ocasiones a desistir de sus empleos; situación que genera elevados costos por procesos de desvinculación del personal y adquisición de nuevos empleados.

Al ser un mercado dinámico las empresas concesionarias de vehículos se ven en la urgencia de cambiar sus estrategias y procesos, generando inestabilidad y confusiones en las actividades que

ejecutan los trabajadores; esto se ve anclado a la forma en la que se comunica los cambios realizados, y el nivel de inclusión que tienen los empleados en la definición de la nueva estrategia. Si la comunicación y participación es ineficiente, se puede originar un estado de resistencia al cambio por parte del personal y la estrategia pensada para mejorar la gestión se tornará en un detonador de problemáticas y confusiones que frenan el desempeño de la organización.

Los problemas evidenciados en este análisis pueden afectar la productividad de los trabajadores, por lo cual se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿La insatisfacción laboral influye en la productividad del talento humano de las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ?

Posteriormente en la Figura 2 se presenta el resumen de las causas y efectos del problema planteado.

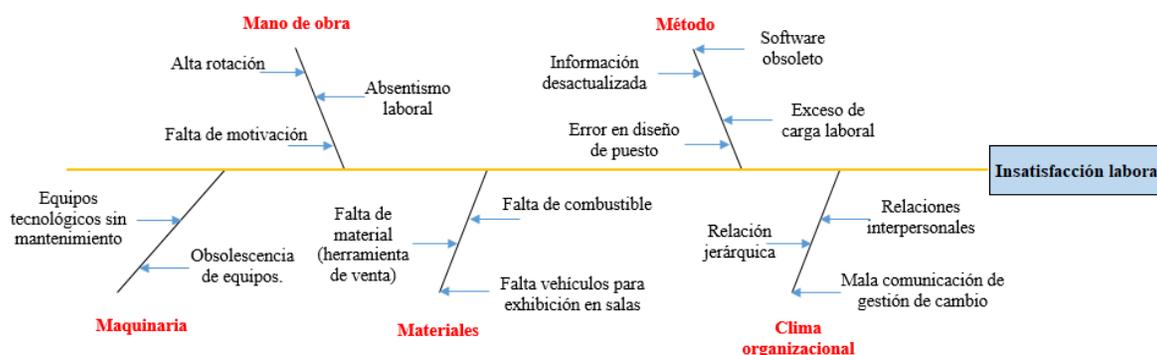


Figura 2. Diagrama Causa - Efecto Insatisfacción Laboral

1.2 Objetivos

Objetivo general:

- Analizar la condición laboral, identificando los factores que la producen, para proponer estrategias que reduzcan el nivel de insatisfacción laboral para mejorar la

productividad de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos específicos:

- Conocer la situación laboral actual de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito.
- Identificar los factores que producen la satisfacción/insatisfacción de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor.
- Determinar la correlación entre la insatisfacción laboral y la productividad de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor.
- Proponer estrategias para mejorar la condición laboral e impactar positivamente en los resultados de la organización.

1.3 Determinación de variables

Con base en los objetivos planteados, se determina que la variable independiente para el objeto de estudio es la insatisfacción laboral, misma que va a influenciar o no en la variable dependiente en este caso la productividad laboral. En la Tabla 1 se pueden observar las variables con sus respectivas dimensiones.

Tabla 1

Determinación de variables y dimensiones

Variable independiente	Dimensiones	Variable Dependiente	Dimensiones
Satisfacción laboral	Expectativa	Productividad	Eficiencia
	Instrumentalidad		Eficacia
	Valencia		Adaptabilidad

1.4 Hipótesis

“Las hipótesis correlacionales especifican las relaciones entre dos o más variables y corresponden a los estudios correlacionales” (Hernández, R.; Fernandez, C.; Baptista, P., 2010). Esta investigación tiene el interés de demostrar el impacto de las variables propuestas que corresponden a la correlación entre las mismas, y manifestar la coherencia de los estudios ya realizados, en la aplicación al sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito en el 2018. En la revisión de la literatura se puntualiza que la clave para que las empresas tengan resultados positivos, es la satisfacción laboral como resultado del desempeño laboral, que conjuga los logros objetivos personales y organizacionales, alcanzando un clima organizacional placentero (Peña, M., 2013).

- **H1:** Existe un efecto positivo de las expectativas sobre la eficiencia.
- **H0:** No existe un efecto positivo de las expectativas sobre la eficiencia.
- **H2:** Existe un efecto positivo de las expectativas sobre la eficacia.
- **H0:** No existe un efecto positivo de las expectativas sobre la eficacia.
- **H3:** Existe un efecto positivo de la valencia sobre la eficiencia.
- **H0:** No existe un efecto positivo de la valencia sobre la eficiencia.
- **H4:** Existe un efecto positivo de la valencia sobre la eficacia.
- **H0:** No existe un efecto positivo de la valencia sobre la eficacia.
- **H5:** Existe un efecto positivo de la valencia sobre la adaptabilidad.
- **H0:** No existe un efecto positivo de la valencia sobre la adaptabilidad.
- **H6:** Existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la eficiencia.
- **H0:** No existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la eficiencia.

- **H7:** Existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la eficacia.
- **H0:** No existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la eficacia.
- **H8:** Existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la adaptabilidad.
- **H0:** No existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la adaptabilidad.

CAPITULO II

Marco Teórico

La presente investigación estudia la insatisfacción laboral y productividad, con la finalidad de evidenciar las particularidades de las mencionadas variables, sustentada en teorías y estudios realizados que mantienen una relación con el tema, para conocer el comportamiento e impacto que ha propiciado el estudio de estas variables con un enfoque recursivo, y a la par determinar el estado del arte.

2.1 Teorías de soporte

2.1.1 Teoría de las expectativas de Víctor Vroom.

Teoría que señala que todo trabajador encuentra su motivación en el lugar donde realiza sus actividades laborales. En esta teoría se encuentra cierto grado de subjetividad debido a que cada individuo tiene diferentes percepciones sobre sus intereses, cada individuo tiene distintos objetivos y lo que para un trabajador es satisfactorio, para otro posiblemente no lo sea. Lo que hace la diferencia en esta teoría es que cada persona tiene su mecanismo para vincular una recompensa con sus objetivos (Marrugo & Pérez, 2012).

De igual manera, plantea que existe una gran relación entre el nivel de esfuerzo con el nivel de recompensa; es decir, que mientras más esfuerzo se hace mayor va a ser la recompensa obtenida. La recompensa obtenida para un individuo va a ser la principal manera de satisfacer sus objetivos como persona. La expectativa radica en tener el pensamiento de si se esfuerza más, el resultado va

a ser mejor (Bonillo & Nieto, 2002); por consiguiente, la motivación es la creencia de un individuo en que su esfuerzo será recompensado.

Esta teoría propone que la motivación es producto del valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones, y la expectativa de que sus metas se cumplan. Vroom (1964) establece la importancia de reconocer y atender las diversas necesidades y motivaciones que el individuo pueda tener, es por eso, que su teoría es una de las más acertadas porque reconoce que un individuo actúa estimulado por un motivo. La motivación genera esfuerzo, y esto a su vez buen desempeño laboral, lo cual producirá una recompensa que provocará satisfacción en el trabajador.

Esta teoría presenta tres dimensiones; la primera relaciona el esfuerzo y el desempeño; que se produce cuando el colaborador reconoce que si se esfuerza logrará un alto desempeño en su ámbito laboral, a eso se lo conoce como expectativa. La segunda es la relación entre recompensa y desempeño, que se produce cuando el individuo relaciona su nivel de desempeño con los resultados deseados o metas establecidas, conocido como instrumentalidad. La tercera relación que propone el autor es entre recompensa y metas personales, haciendo referencia a lo atractivo que el empleado percibe, recompensa, reconocimientos por trabajo personal en la empresa, también conocido como valor.

Estas dimensiones ayudan en el ámbito laboral a mantener al personal motivado, de manera que se puede controlar cada dimensión para lograr los resultados esperados, por ejemplo, si se necesita que el individuo tenga una expectativa alta se debe capacitar para que su desempeño sea alto. Al tener un desempeño alto los resultados serán buenos y el valor que percibirá el individuo será alto en función de la expectativa que este haya tenido, con base en esto se puede determinar la

expectativa del trabajador y así buscar lo que él persigue; apoyarle en su cometido aumentará el rendimiento y productividad.

De igual manera se debe tomar en cuenta que para esta teoría existen factores que influyen en la expectativa, mismos como: autoestima, autoeficacia, éxitos previos en la tarea, información necesaria para completar tarea, buenos materiales y equipos para el trabajo, y ayuda recibida del supervisor o subordinados.

La importancia de esta teoría está marcada por las dimensiones que propone, debido a que ayudan al estudio de la satisfacción laboral de un individuo, y además por la identificación de factores clave que sirven de herramientas para ayudar al trabajador a desempeñarse adecuadamente, porque a su vez, estos también crean expectativas en el individuo.

2.1.2 Teoría de los sucesos situacionales.

Esta teoría fue expuesta en el año 1992, en el cual se manifestaba que el trabajador se mantiene en completo estudio de su entorno de trabajo; existen dos elementos clave en esta teoría, las características situacionales que analiza un individuo al momento de aceptar su trabajo, tales como: el salario, las oportunidades que le brindan y las condiciones del trabajo, así como los sucesos situacionales que desde su percepción pueden ser positivos en el momento que inicia su actividad y advierte beneficios como: receso, alimentación, uniformes, entre otros, mientras que lo negativo se percibe cuando el individuo descubre que existe un mal manejo de la información y/o complejidad en delegaciones (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). La importancia de esta teoría radica en que un individuo siempre está en estudio de su entorno, considerando las diferencias entre sus situaciones con las del medio que lo rodea, generando así insatisfacción

cuando se enfrenta a un escenario desfavorable, o satisfacción cuando está en condiciones que le resultan favorables para su desarrollo.

Para autores como Chiang y Antonio (2010) los sucesos situacionales son fundamentales en la satisfacción laboral, pues son determinantes para conocer las causas que provocan cambios en la actitud de un trabajador en la empresa con el pasar del tiempo, bajo la premisa de que los sucesos y las características nunca variaron.

Mientras que Ferrero (2011) explicó que es más fácil controlar respuestas a las emociones en base a los sucesos y características situacionales, porque en base a las emociones es que se produce una satisfacción laboral buena o mala debido a que son percepciones del trabajador que las encuentra a diario y por eso, incluso se le llegan a hacer monótonas, produciéndole así insatisfacción con su trabajo.

2.1.3 Teoría de las necesidades de Abraham Maslow.

Esta teoría se origina en el año 1941, fecha en la cual Maslow (1943/2000) planteó que la satisfacción laboral se llega a obtener cuando el individuo logra satisfacer sus necesidades, con base en su trabajo, porque el esfuerzo y el entorno son impulsores para alcanzar lo planeado, en esta teoría se explican cómo deben estar ordenadas las necesidades con base a prioridades que facilitan el alcance a la realización personal.



Figura 3. Pirámide de las necesidades
Fuente: (Maslow, 1943/2000)

- Fisiológicas: son aquellas que se relacionan a la supervivencia.
- De seguridad: donde prima la estabilidad física y psicológica.
- Sociales: es la necesidad de ser integrado a un grupo.
- De estima: alcanzar objetivos con esfuerzo.
- De autorrealización: desarrollo del potencial de cada individuo.

Para la satisfacción laboral se debe tomar en consideración las cinco necesidades de la jerarquía de Maslow (1943/2000), porque es importante que se cree un ambiente organizativo, debido a que satisfacer una necesidad conlleva a crear una nueva necesidad que es más alta que la anterior. Las necesidades se fueron jerarquizando por la importancia que se le daba a cada una de ellas como consecuencia de que cuando las necesidades inferiores se han logrado satisfacer se activan las necesidades de niveles altos para que se genere una nueva motivación al individuo (Chiang, M.; Antonio, J., 2010)

2.1.4 Teoría de los dos factores de Frederick Herzber.

Herzberg (2003) en un estudio evidenció que existe satisfacción laboral, no satisfacción laboral, insatisfacción laboral y no insatisfacción laboral, estos factores fueron resumidos en dos: higiene

y motivación, mismos que se presentan de manera extrínseca e intrínseca. Define a la extrínseca como la que está externa al individuo según el criterio del mismo, le producen poca o nada satisfacción, pero la falta de éste puede producir insatisfacción, mientras que los intrínsecos son los que el individuo tiene la percepción de que son propios de él, y sí provocan satisfacción y en caso de no haber no producen insatisfacción.

Los factores extrínsecos producen insatisfacción cuando no son administrados de manera eficiente; casos de estos están relacionados con políticas, relaciones, condiciones laborales, liderazgo de superiores, sueldo e incluso la vida personal. En tanto que los factores intrínsecos son los relacionados con la motivación, mismo que están dados por el reconocimiento, logros, progreso, autorrealización.

Como conclusión de las teorías mencionadas, la que mejor se adapta al presente estudio es la teoría de las expectativas de Vroom (1964) debido a que esta teoría va más allá de identificar necesidades como en la teoría de Maslow (1943/2000) o identificar satisfacción como en la teoría de Herzberg (2003); la teoría implica reconocer el esfuerzo del individuo para alcanzar un buen desempeño y de esta manera obtener un valor, el cual le puede satisfacer o no una expectativa que resolverá necesidades de recompensas con base en un buen desempeño, lo que ayudará al individuo a ser más productivo de acuerdo al nivel de motivación alcanzado. Además, esta teoría se apega al objeto de estudio en virtud de que los trabajadores de las comercializadoras de vehículos trabajan motivados por ganar comisiones, lo que le convierte en su motor que le impulsa para conseguir los objetivos que se proponen.

2.1.5 Teoría de la productividad parcial y productividad total.

Este modelo creado por Kendrick y Creamer (1965) propone que la productividad equivale a toda la producción, que son todas las salidas en proceso, con uno solo de los factores productivos, es decir con una de las entradas. Mientras que la productividad total relacionará todas las salidas de dicho proceso productivo con todas las entradas. Sin embargo, esta teoría no es bien aplicada en la actualidad debido a que no se presta atención a los cambios producidos por la tecnología.

En este modelo dichos factores se consideran productivos en igual medida, sin embargo, también se toman en cuenta otros factores de la producción como la capacidad organizacional; por ello se habla de la "productividad multifactorial" (Valle & Martínez, 2011). Lo que se busca es determinar el nivel de utilización de los recursos que intervinieron en un proceso productivo.

$$\text{Productividad parcial} = \frac{\text{Salida total}}{\text{Una entrada}}$$

$$\text{Productividad total} = \frac{\text{Salida total}}{\text{Entrada total}}$$

$$\text{Productividad total} = \frac{\text{Bienes y servicios producidos}}{\text{Mano de obra} + \text{Capital} + \text{Materia prima} + \text{Otros}}$$

2.1.6 Teoría de productividad y estrategia de empresa.

La productividad, a más de ser un indicador clave que determina el estado de eficiencia, eficacia y adaptabilidad de una organización, también es un objetivo de aquellas empresas que buscan generar valor agregado, para que a su vez este les otorgue ventajas para competir en un mundo altamente dinámico, para lo cual es indispensable poseer una estrategia clara, definida y

compartida, que permita a todos los involucrados alinearse en el cumplimiento de sus responsabilidades, con un fin en común.

2.1.7 Productividad laboral.

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

Dentro de esta teoría se menciona la importancia de la motivación, debido a que, si un trabajador está altamente motivado, logrará realizar su tarea de manera eficiente, sea reduciendo tiempos o implementando un proceso que permita producir más con menos recursos.

Al analizar las teorías de la satisfacción laboral y la productividad, podemos concluir que la productividad es un efecto, que viene a ser generado por la relación existente entre la producción real con los recursos que fueron utilizados en proceso productivo en un determinado periodo, entre dichos recursos utilizados, se encuentra el recurso humano y este está inmiscuido la satisfacción laboral, puesto que este recurso se ve afectado por todo un sinfín de situaciones, personales y organizacionales, que van a influenciar en su percepción de su satisfacción laboral, y a la vez esto repercutirá en la productividad que el recurso humano genere.

Con base a lo estudiado, se puede concluir que para esta investigación la teoría más alineada a los objetivos es la teoría de Vroom porque permitirá evidenciar la satisfacción/insatisfacción

laboral a través de sus dimensiones debido a que tienen un enfoque extrínseco, las cuales se relacionan con la productividad de un individuo mediante la relación esfuerzo-desempeño.

2.2 Revisión de la Literatura

Un componente que determina el éxito de las organizaciones es la satisfacción de los trabajadores; en una organización los trabajadores ya no deben ser considerados como el activo más importante de la empresa debido a que en realidad ellos son quienes constituyen la organización en sí; es indudable que en el sector servicios, la percepción de los clientes en cuanto a la calidad y los niveles de satisfacción laboral sean muy notorios debido a que en el momento de verdad, que es cuando un trabajador está en contacto con el cliente, la manera de ofrecer el servicio es lo que dará al cliente una buena o mala imagen del producto y en sí de la organización (González & López, 2011)

En tanto que, para Lo y Ramayah (2011), existe una relación positiva entre la tutoría profesional y todas las dimensiones en la satisfacción laboral tales como compañeros de trabajo, trabajo en sí, promoción y supervisores. La promoción a menudo conduce al poder y las recompensas monetarias se consideran un factor importante para mejorar la satisfacción laboral de los empleados como mencionan teorías como la de expectativas de Vroom (1964).

Al igual que Toker (2011), menciona que la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño, la productividad, el ausentismo y la rotación, proviene de factores intrínsecos del trabajo, pero es motivada extrínsecamente por los factores tales como salario, beneficios marginales y características administrativas.

En otra perspectiva, Paz (2012) explica que se presenta una mayor satisfacción laboral cuando se tiene conocimiento de los objetivos de la organización, el bienestar laboral se logra con la participación en los beneficios y las relaciones amenas en virtud de la confianza conllevan a que la satisfacción laboral tenga niveles altamente positivos. Por lo tanto, cuando existe un total empoderamiento con la empresa existe más satisfacción laboral, es decir que consta una relación directamente proporcional entre estas variables.

De igual manera, Salas, Díaz, y Pérez (2012) señalan que existe una fuerte relación entre desempeño y la competencia, sin embargo, el hecho de que los índices de correspondencia de competencias no tengan ningún poder de predicción sugiere que esta relación no es lineal; si bien, las habilidades, destrezas y conocimientos de un empleado coinciden con los requisitos del trabajo, esto no garantiza que se convertirá en un empleado de alto rendimiento.

Sin embargo, la satisfacción laboral es importante, tanto para los resultados de los empleados como de la organización; a raíz de que existen vínculos positivos con el compromiso, la productividad y la calidad de la organización. En cuanto a las expectativas de que la calidad y la alta participación de los directivos, éstas no pueden conducir a un mayor rendimiento de la organización, sino a disminuir la satisfacción laboral de los empleados (Frías, 2014).

Chiang y Ojeda (2013), en su estudio del desempeño de los trabajadores y su relación con la satisfacción laboral en ferias, obtuvieron como resultado que la productividad está estrechamente relacionada con la satisfacción laboral, con la relación con el jefe y con el reconocimiento mientras que el tiempo en torno a la carga horaria tiene un enlace con la satisfacción con el ambiente físico, por lo tanto, manejar estas variables efectivamente puede generar el incremento positivo de la competitividad desde el enfoque de gestión de talento humano netamente.

Un individuo el cual es sometido a trabajo bajo presión, con una carga horaria que no le permite realizar más actividades en su día, es un trabajador del cual se espera un desempeño bajo porque no tiene el tiempo para desarrollarse como humano, a diferencia de un trabajador al cual se le brinda flexibilidad en su horario y el trabajo a presión se convierte en reto para motivarse porque sabe que obtendrá un reconocimiento en su consecución.

Se debe hacer por separado el análisis de la satisfacción en el trabajo; los datos transversales excluyen los esfuerzos para establecer la causalidad entre las recompensas esperadas por el individuo y la satisfacción en el trabajo (Linz & Semykina, 2013).

Existe mayor relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, dicha relación dependerá del nivel de satisfacción en otras variables como clima organizacional, compañerismo y motivación. En consecuencia, existirán niveles de satisfacción bajos si las actividades que realizan los empleados son aburridas, monótonas y rutinarias (Peña, 2015).

La satisfacción laboral mal asociada por los trabajadores con los factores externos, tales como la remuneración, el aumento del mercado laboral y de la población que tomaría el rol de la demanda, dependiendo los niveles del comportamiento de dichos factores su insatisfacción disminuirá o aumentará, así como sus ingresos. De tal manera que, los trabajadores tendrán que adaptarse únicamente a responsabilidades que les sean asignadas, a la carga horaria y a las condiciones físicas de trabajo (Uribe, Ide-Olivero, & Castro, 2014).

Si el objetivo de las empresas es recibir valor agregado por parte de sus empleados, así como el cumplimiento de las normas internas, deben mostrar interés en el personal dentro de la empresa; un factor relevante es la flexibilidad porque brinda comodidad a los empleados y generan la

adaptación al cambio. Lo cual, contribuye a una mayor satisfacción y a la mejora del desempeño (Sanín & Salanova, 2014).

Los efectos de la satisfacción en el trabajo son casi tres veces más fuertes en el lugar de trabajo que en el nivel local del mercado de trabajo; los aspectos regionales de la vida laboral y las condiciones en los mercados de trabajo locales pueden inducir a la interacción entre personas que pueden exhibir efectos sociales no despreciables (Tumen & Zeydnli, 2014).

Si se realiza un trabajo eficiente, el bienestar laboral es un efecto intrínseco por lo que la satisfacción laboral está dada por factores ajustados a cada trabajador complementadas por otras variables entorno al trabajo; las empresas que tienen un plan de recompensas acorde con los niveles de productividad, tienen efectos positivos en el reconocimiento verbal, programas de carrera en la empresa y niveles de sueldos (Flores, 2015).

Las empresas de servicios en general y las empresas de alto contacto en particular se beneficiarían de poner mayor énfasis en el desarrollo del ambiente de trabajo proporcionando insumos deseables en sus funciones de trabajo, la satisfacción laboral en las industrias de servicios tiene factores que influyen en el bienestar subjetivo de los empleados (Bednarska & Szczyt, 2015).

El efecto de la identificación organizacional sobre la satisfacción laboral se transmite a través de la participación en el trabajo, y específicamente de la fuerza y la dedicación. La satisfacción laboral tiene resultados efectivos cuando los empleados que tienen un vínculo positivamente fuerte con su organización y están altamente comprometidos con su trabajo, energizados y dedicados a su trabajo (Murray, Duncan, & Griffiths, 2015).

Es evidente que una organización tiene el menester de trabajar enfocándose en brindar beneficios a sus trabajadores en pro de la satisfacción de los mismos debido a que, los resultados que se obtienen a partir de ello son procesos de calidad en todas las áreas; entonces, es importante analizar cuáles son las causas que crean altos niveles de satisfacción para que de este modo la organización plantee estrategias y planes de acción que contribuyan a la mejora de un ambiente que genera satisfacción a los trabajadores (Álvarez, Noda, López, & Galcerán, 2016).

Los programas de capacitación, considerados como factores motivacionales, en las empresas deben ser diseñadas para ayudar al personal a desarrollar las habilidades que necesitan para trabajar en forma eficiente. En este contexto, el personal que se siente más preparado después de recibir un entrenamiento intensivo en apoyo activo, tiene un mejor desempeño, lo cual genera impacto en la satisfacción laboral (Rhodes & Toogood, 2016).

La productividad se asocia significativamente con la satisfacción laboral, por ende el aumento del estrés laboral provoca una reducción del rendimiento y de la satisfacción laboral, lo que finalmente repercute en una menor productividad de los individuos y a un aumento en costos incurridos por la organización (Hoboubi, Choobineh, Kamari Ghanavat, Keshavarz, & Hosseini, 2017).

Kim, Ra, Gyu Park y Kwon (2017), tomando en cuenta que se considera como *burnout* al agotamiento y estrés laboral; hacen referencia a que los efectos de este sobre la relación entre el nivel de trabajo y la satisfacción en el trabajo o el rendimiento de la tarea, afectan significativamente la satisfacción laboral y el desempeño de las tareas de los empleados. A partir de esto, se pueden entender los niveles de trabajo, liderazgo y agotamiento en el logro de mayores niveles de satisfacción y desempeño en el lugar de trabajo.

Rodríguez M, Retamal, Lizana, y Cornejo (2011), en su estudio encontraron que se efectúa una relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral. Teniendo en cuenta las dimensiones del desempeño laboral, solo el clima puede predecir significativamente el "Comportamiento del trabajador" y "Condiciones personales", por otro lado, la satisfacción puede predecir significativamente la Eficiencia y la Productividad.

Por otro lado, en un estudio realizado a las evaluaciones de clima organizacional y de desempeño laboral en una empresa estatal, se encontró que en el clima organizacional influye de manera particular la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa del Estado, por eso los autores proponen que se debe realizar un plan de mejoramiento con un enfoque en las estrategias para controlar y mejorar el clima laboral debido a que se presentan índices bajos de desempeño y esto es causado porque la variable de satisfacción laboral presenta un valor bajo. En consecuencia, es pertinente mejorar el valor en esta variable para incrementar el índice de desempeño y lograr alcanzar los objetivos tanto personales de cada trabajador como los de la empresa en conjunto (Cubillos, Velásquez, & Reyes, 2014).

Un análisis en la empresa sobre estas dimensiones puede ayudar a mejorar la competitividad a través de la mejora de índices de productividad en la compañía, debido a que a manera de que los trabajadores se sienten empoderados con la organización y están inmiscuidos en todo lo referente a las ferias de la empresa ayuda a que mejore la capacidad de realizar sus actividades.

Se puede concluir de estos estudios donde se han realizado correlaciones entre satisfacción laboral y productividad que existe una relación causal entre ambas variables debido a que las dimensiones que ampara la satisfacción laboral pueden tener un grado de afectación a la variable productividad, sin embargo es pertinente tomar en cuenta que en algunos casos estudiados es

realmente subjetivo desde el enfoque psicológico, donde se explica que, no todos los individuos tienen la misma reacción ante las situaciones laborales semejantes y aparentemente no habría una relación entre dichas variables, porque el coeficiente de correlación es bajo como para darle gran importancia.

Pero es curioso notar que en la mayoría de casos donde se presenta correlación, parece que las personas que están con niveles bajos de satisfacción muestran un índice bajo de productividad en relación a un trabajador que se siente satisfecho en su totalidad.

La preeminencia para esta investigación acerca de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad está en que con base en los estudios donde se evidencian correlaciones y otros donde no se evidencia, se presenta un discernimiento que explica que efectivamente habría relación donde los trabajadores que se encuentran satisfechos son más productivos que quienes no presentan esta característica. Además, se debe tomar en cuenta que el sector a analizarse en esta investigación no ha sido estudiado antes para el presente tema, por lo que al ser un sector fuerte que aporta en índices altos al Producto Interno Bruto del país es relevante estudiarlo.

2.3 Conceptualizaciones

2.3.1 Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral es definida como la percepción o actitud que tiene un individuo frente a las situaciones que enfrenta en su trabajo; según Robbins y Judge (2009) existen actitudes buenas cuando el trabajador está satisfecho con su trabajo y las actividades que desempeña; por otro lado, las malas actitudes se producen cuando el trabajador está insatisfecho o inconforme frente a la condición laboral en la que se encuentra, lo cual se define como insatisfacción laboral. Es evidente cuando un individuo no está satisfecho con su plaza de trabajo porque muestra actitudes de

negatividad y falta de interés, a diferencia del trabajador que está satisfecho porque está motivado e inspira motivación a su equipo, piensa positivo y tiene un nivel de proactividad superior.

Algunos autores como, Davis y Newstrom (1991) manifiestan que la satisfacción laboral es una agrupación de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que los empleados tienen frente a su trabajo, una actitud de afecto, una impresión de agrado o desagrado relativo hacia la actividad que realizan; otros como, Ivancevich, Konopaske, y Matteson (2006) la definen como la actitud de un individuo con respecto a su entorno de trabajo, y esto se deriva de la apreciación de sus tareas y el nivel de empoderamiento generado por la organización, la no apreciación de su entorno se traduce a insatisfacción laboral.

“La satisfacción laboral se puede valorar en objeto como el reflejo subjetivo-objetivo-subjetivo de lo cognitivo y afectivo, por eso es el efecto que un individuo percibe cognitivamente y afectivamente y en virtud de esto se pueden adoptar actitudes positivas y negativas hacia el trabajo”. (Zayas, Báez, Zayas, & Hernández, 2015)

Un estudio realizado de la satisfacción laboral, la menciona como un emoción positiva que es producida por el valor que un individuo le da a las actividades que realiza en su empleo; en este estudio el autor Locke (1976) define los siguientes indicadores para evaluar a un trabajador: 1) satisfacción con el salario: valor que se le da al sueldo con base al esfuerzo; 2) satisfacción con ascensos: oportunidades de desarrollo profesional con la cual se produce la promoción; 3) satisfacción de reconocimiento: todo reconocimiento verbal por realizar bien sus actividades, mismas que se traducen en elogios o críticas, dependiendo la percepción; 4) satisfacción con beneficios otorgados por la empresa; 5) satisfacción con el clima laboral: horarios, el diseño del

puesto de trabajo, condiciones físicas; 6) satisfacción con la línea de supervisión, compañeros, estilos de liderazgo y la dirección de la empresa.

2.3.2 Productividad.

La Organización para la Cooperación Económica Europea (1950), menciona que el resultado de dividir la producción para uno de los factores productivos, es la productividad; siendo así se determina la producción de parcial de capital, tecnología, inversión, tierra, mano de obra, tiempo. Bajo el mismo concepto se puede definir a la productividad total de los factores, como el rendimiento del procedimiento económico estimado en unidades físicas o monetarias, por asociación entre factores involucrados y productos logrados.

Mientras que Galindo y Ríos (2015) definen a la productividad como una herramienta de medición de la eficiencia en la utilización de trabajo y capital al momento de producir valor económico. Establecen que una alta productividad equivale a un elevado valor económico a través del empleo mínimo de trabajo o capital; en tanto que, el aumento de productividad es producir con lo mismo que se ha trabajado un porcentaje mayor de valor.

Los autores recomiendan realizar un análisis de la productividad porque denota el nivel de utilización de recursos frente a la creación de un bien o servicio, permite analizar la eficiencia, eficacia y adaptabilidad cuando se está realizando la actividad productiva.

Mejorar la productividad mediante el control y examinación de sus factores determinantes, y de los elementos que intervienen en la misma, es una tarea primordial de las empresas que desean obtener altos niveles de competitividad. En este sentido, las nuevas tecnologías, la organización

del trabajo y del personal, el estudio de los ciclos y la distribución forman parte del desafío de mejora. Y finalmente, el de productividad laboral, que hace referencia al incremento o la disminución de los rendimientos sobre el bien o servicio a producirse, frente a las condiciones que generan impacto positivo o negativo en el componente humano.

Para el estudio de la productividad es importante conocer acerca de la evaluación del desempeño, y esta hace referencia al rendimiento que genera un sistema establecido y su estimación referente a las razones del por qué este fue creado, en lo que respecta al recurso humano se refiere al cumplimiento de las obligaciones que tiene un empleado frente a los insumos que utiliza para lograr el cumplimiento total o parcial de dicha actividad, la importancia de esta evaluación radica en conocer cuán eficiente es un empleado frente a las actividades que realiza, con la finalidad de determinar acciones preventivas, correctivas y de mejora lograr un alto desempeño.

2.4 Dimensiones de las variables

2.4.1 Satisfacción laboral.

La insatisfacción laboral está dada por varios factores, mismos que permiten su existencia, por eso es importante para la investigación, el estudio de las dimensiones que integran la variable. Con base al estudio de la teoría y la revisión de la literatura se han propuesto las siguientes dimensiones planteadas por Vroom (1964), que ayudarán a comprobar las hipótesis de la investigación.

a) Expectativas

El talento humano de las empresas comercializadoras de vehículos suponen que las actividades que realizan, les dará un resultado sea positivo o negativo. Cada empleado analiza la probabilidad de que el esfuerzo invertido en su trabajo afectará directamente en su desempeño.

En la expectativa se evalúa la confianza que tienen los trabajadores en alcanzar las metas que se proponen para alcanzar el objetivo general de su organización, por eso cuando asisten a capacitaciones y reuniones, van con la expectativa de que eso les ayudará a mejorar su desempeño.

b) Instrumentalidad

Los colaboradores de las comercializadoras estiman que cuando realizan sus actividades, estas van a beneficiar de alguna manera. El trabajador tiene la idea de que su desempeño tendrá su recompensa.

Cuando los empleados de las comercializadoras asistieron a sus reuniones y capacitaciones con la idea de mejorar su desempeño; realizan sus actividades y su pensamiento va enfocado en que si mejoraron su desempeño serán mejor recompensados.

c) Valencia

El trabajador le da valor al resultado obtenido sobre el esfuerzo que aplicó, este valor es de carácter personal, por lo tanto los trabajadores tendrán en mente si les importa o no la recompensa obtenida.

Todas estas dimensiones responden a un principio de motivación, donde la persona se motiva para lograr el desempeño que espera, de igual manera se motiva en que su desempeño le generará una recompensa, y si obtiene un valor que le importa se mantiene motivado.

2.4.2 Productividad.

Bajo el concepto de que productividad es la capacidad de un individuo para obtener el mayor valor en rendimiento con un mínimo valor utilizado, se determina como dimensiones:

a) Eficiencia

Eficiencia es un resultado por esfuerzo; cuanto mejor es el resultado obtenido con el menor esfuerzo empleado, mayor será la eficiencia. Por lo tanto, ser más eficiente es por ejemplo, hacer más entregas gastando menos combustible y obtener una rentabilidad mayor con una menor inversión. Entonces la eficiencia es alcanzar las metas del negocio, pero siempre buscando optimizar recursos.

En las empresas comercializadoras los trabajadores son más efectivos cuando alcanzan un mayor número de ventas y con una menor movilización de un vehículo por ejemplo.

b) Eficacia

Es la capacidad de producir en efecto. Ser efectivo es estar siempre en movimiento, trabajando, y produciendo resultados. En un concepto más detallado, la eficacia es el grado en que las empresas logran el cumplimiento de sus objetivos, pero sin tomar en cuenta la optimización en recursos.

Cuando los asesores comerciales llegan a su meta de ventas, pero tuvieron que trasladar varios vehículos para muestra y pruebas de manejo, en ese momento fueron eficaces.

c) Adaptabilidad

Es la capacidad que un individuo tiene para adaptarse según las necesidades, situaciones y circunstancias. Se trata de la aptitud de vivir en condiciones diferentes a las que está naturalmente acostumbrado. Algunas personas poseen ese comportamiento más latente, otras tienen cierta dificultad en lidiar con cambios, pero todos pueden y deben desarrollar y fortalecer esa habilidad. En productividad la adaptabilidad es clave para la consecución de objetivos desde una perspectiva de cambios en los sectores productivos.

Anteriormente los clientes visitaban una sala de autos para conocerlos y ver sus especificaciones, en la actualidad con el uso de internet y las vitrinas virtuales, el cliente ya tiene toda la información, por eso los asesores comerciales han tenido que adaptarse al medio y buscar nuevas maneras de captar clientes, a través de activaciones de producto, visitas en el hogar del cliente, etc.; todos estas estrategias para alcanzar sus metas.

CAPITULO III

Metodología

El siguiente estudio tiene un enfoque de investigación cuantitativo puesto que se recolecta y estudia los datos obtenidos de una muestra de la población seleccionada, para conocer su comportamiento e inferir a la población, esta recolección de datos se realiza mediante la aplicación de un instrumento conocido como encuesta; una vez tabulados estos datos se realiza el análisis de los mismos para medir la influencia del rendimiento laboral sobre la productividad de las empresas comercializadoras de vehículos del sector automotriz, a través de una correlación.

3.1 Enfoque metodológico

En la investigación el objeto de estudio son los trabajadores de las empresas comercializadoras de vehículos del sector automotriz del Distrito Metropolitano de Quito; registradas en el ranking empresarial de los entes controlados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; en el Distrito Metropolitano de Quito se encuentran registradas 95 empresas dedicadas a la comercialización de vehículos, con un total de 5.959 empleados, mismos que serán tomados en cuenta como población de estudio para el cálculo de la muestra y así obtener información relevante debido a que la muestra es significativa.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que el enfoque cuantitativo recolecta datos, para comprobar hipótesis a través de la medición numérica y uso de análisis estadístico, con el propósito de determinar pautas de comportamiento y prueba de teorías, a su vez menciona que en

el enfoque cuantitativo las proposiciones a estudiar son delimitadas y específicas desde que comienza el estudio, además las hipótesis se plantean antes de llevar a cabo el análisis de datos. Bajo esta premisa, esta investigación será realizada bajo un enfoque cuantitativo, porque se recolectarán los datos de las empresas comercializadoras de vehículos del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito en cuanto al tema de insatisfacción laboral y su impacto en la productividad de los mismos. Los datos serán recolectados a través de la aplicación de una encuesta, basada en la metodología de medición con escala de Likert la cual radica en presentar ítems a manera de afirmaciones donde se busca que los encuestados reaccionen eligiendo la escala que se presente para su medición. Los datos serán tabulados en SPSS, y mediante un análisis estadístico se probará la hipótesis y determinará las relaciones causales que existen entre las variables.

El diseño de investigaciones no experimental puesto que no se tiene control sobre las variables, debido a que se está analizando información histórica y no manipulable, sólo se puede observar y analizar los efectos que provocaron dichas variables en su contexto natural. Por ende, en este estudio no se tiene control de las acciones que tomen las empresas respecto a la satisfacción laboral de sus empleados, simplemente existen resultados o efectos que han provocado el estado de satisfacción laboral en las empresas comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito sobre la productividad, los mismos que serán analizados mediante la información extraída de cada una de las empresas, dicha información no será manipulada.

Las fuentes de información a tomarse en cuenta en la presente investigación se clasifican en primarias y secundarias; las primarias son aquellas que generan o contienen información nueva, de primera mano, se recolecta directamente del objeto de estudio. Las secundarias son aquellas que

poseen información ya elaborada, reorganizada, es decir, información de trabajo investigativos que se puede obtener de revistas científicas, libros, vídeos, directorios, etc. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Como fuentes primarias se acudirán directamente a las empresas con la finalidad de estudiar el impacto satisfacción laboral sobre la productividad en el sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito, y como fuentes secundarias se acudirán a artículos científicos, boletines estadísticos, y demás documentación bibliográfica.

3.1.1 Población y muestra.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) la muestra es la división de la población en subgrupos, esto sirve para optimizar tiempo y principalmente recursos. Además, se busca hacer una inferencia del resultado obtenido en la muestra para toda la población, tomando en cuenta el tamaño de empresa y el número de trabajadores que existe cada uno de estos grupos.

La población que se ha seleccionado son todos los trabajadores de las comercializadoras de vehículos del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito, por lo tanto, se tiene que el dato del total de empresas concesionarias según el ranking empresarial de los entes controlados por la Superintendencia de compañías, valores y seguros es de 95 empresas con un total de 5.959 empleados. (Véase Anexo A).

Una vez obtenido el componente de estudio, empleando la fórmula mencionada por Scheaffer, Mendenhall y Ott (1987).

Donde:

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

N: Tamaño de la población (5995)

n: Tamaño de la muestra

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

e: Error (0,05)

Z: Nivel de confianza equivalente al 1,96

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (5995)}{((0.05^2) * (5995 - 1)) + (1.96^2) * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{5757.59}{15.9479}$$

$$n = 361 \text{ personas}$$

La muestra calculada a través de la fórmula planteada es de 361 personas, a las cuales se encuestará para comprobar las hipótesis de este estudio.

3.1.1 Matriz de Operacionalización Variables.

Variable 1: Insatisfacción Laboral

Variable 2: Productividad

Tabla 2

Operacionalización de la variable Insatisfacción Laboral - Expectativa

Objetivo específico	Dimensiones	VARIABLES	Indicador	Ítem	Fuente
O2. Identificar los factores que producen la satisfacción /insatisfacción de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito.	Expectativa	Inclusión	Porcentaje de participación	Los objetivos personales permiten alinearse con la estrategia de la organización.	Encuesta
				Colaborar en actividades que no son de responsabilidad directa fortalece al equipo de trabajo.	
		La participación en proyectos de mejora continua aporta a la organización.			
		La organización considera las ideas de sus trabajadores para la toma de decisiones.			
		Motivación	Porcentaje de empleados empoderados	Los trabajadores se identifican con las actividades que realizan. El nivel de motivación influye en los resultados de las labores realizadas por los trabajadores. La organización involucra a sus trabajadores a fin de que se sientan responsable de los éxitos y fracasos de la misma.	Encuesta

Tabla 3
Operacionalización de la variable *Insatisfacción Laboral – Instrumentalidad*

Objetivo específico	Dimensiones	Variables	Indicador	Ítem	Fuente
O2. Identificar los factores que producen la satisfacción /insatisfacción de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito.	Instrumentalidad	Plan de carrera	Porcentaje de empleados satisfechos frente a política de ascensos.	La empresa apoya para alcanzar objetivos personales. La empresa considera a su personal para ascensos. Los ascensos son parte de la política de talento humano.	Encuesta
		Remuneración	Porcentaje de aceptación de remuneración	La escala salarial responde a los principios de equidad interna y competitividad externa. Existe una relación directa entre el esfuerzo y la recompensa que recibe el trabajador. La remuneración que ofrece la organización permite satisfacer las necesidades.	Encuesta

Tabla 4
Operacionalización de la variable *Insatisfacción Laboral – Valencia*

Objetivo específico	Dimensiones	Variables	Indicador	Ítem	Fuente
O2. Identificar los factores que producen la satisfacción /insatisfacción de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito.	Valencia	Reconocimiento	Porcentaje de empleados que han participado en un sistema de reforzamiento	La capacitación permite el desarrollo profesional. La organización cuenta con un plan de incentivos. La organización ofrece un sistema de reforzamiento económico. La organización le brinda reconocimiento frente al cumplimiento de las metas alcanzadas.	Encuesta
		Satisfacción	Porcentaje de empleados identificados con la organización	Una oferta laboral en otra empresa bajo las mismas condiciones actuales, no merece ser considerada o tomada en cuenta. El clima organizacional influye positivamente en el desempeño. El entorno físico de la organización permite desarrollar actividades con normalidad.	Encuesta

Tabla 5
Operacionalización de la variable Productividad – Eficiencia

Objetivo específico	Dimensiones	Variables	Indicador	Ítem	Fuente
O2. Identificar los factores que producen la satisfacción / insatisfacción de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor.	Eficiencia	Recursos	Porcentaje de utilización adecuada de recursos.	Una actividad requiere la verificación del estado de los equipos y/o materiales. Optimizar los recursos es parte de la cultura de la empresa. La institución proporciona la cantidad y calidad de materiales para el ejercicio de las actividades. La utilización de herramientas tecnológicas que brinda la empresa facilita el desarrollo de las actividades.	Encuesta
			Eficiencia de tiempo	Contar con un estudio de tiempos y movimientos permite mejorar la ejecución de actividades. Planificar las actividades permite optimizar el tiempo.	Encuesta

Tabla 6
Operacionalización de la variable Productividad – Eficacia

Objetivo específico	Dimensiones	Variables	Indicador	Ítem	Fuente
O2. Identificar los factores que producen la satisfacción / insatisfacción de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito.	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	El cumplimiento de actividades se sustenta en los objetivos de la organización. Las metas planteadas guían el cumplimiento de las actividades. La planificación de las actividades tiene relación directa con la estrategia de la organización. El cumplimiento de objetivos se alinean al criterio del supervisor	Encuesta

Tabla 7*Operacionalización de la variable Productividad – Adaptabilidad*

Objetivo específico	Dimensiones	Variables	Indicador	Ítem	Fuente
O2. Identificar los factores que producen la satisfacción / insatisfacción de los empleados de las empresas comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito.	Adaptabilidad	Gestión del cambio	Porcentaje de cambios planificados	<p>La organización socializa los cambios planificados.</p> <p>La gestión del cambio se sustenta en la realidad institucional.</p> <p>La organización está consiente que lo único permanente es el cambio.</p> <p>La organización promueve el cambio como una constante del crecimiento multidivisional</p>	Encuesta
		Flexibilidad	Porcentaje de empleados que se adaptan al cambio	<p>Las respuestas que se ofrecen al cliente interno y externo son ágiles y oportunas</p> <p>Para responder al dinamismo del mercado la organización promueve el desarrollo de equipos de alto rendimiento</p> <p>La cultura organizacional permite adaptarse fácilmente a situaciones cambiantes.</p> <p>La adaptación al cambio se visibiliza cuando la organización alcanza sus objetivos</p> <p>La iniciativa y proactividad de los empleados son reconocidos por la institución.</p>	

3.2 Diseño de Instrumento de investigación

El instrumento de investigación utilizado fue la encuesta, misma que según el autor Grasso (2016) constituye un instrumento que con un diseño previo permite la recolección eficiente de información mediante una serie de preguntas que se aplican a la muestra. La encuesta inicial se la planteó mediante la disgregación de las variables estudiadas en el capítulo anterior y sus respectivas dimensiones, con la finalidad de obtener las apreciaciones que los encuestados tienen de los enunciados a estudiar, mediante la utilización de la escala de Likert.

Se utilizó la escala de Likert porque nos permite salir del esquema de preguntas dicotómicas, para obtener una medición de las actitudes y conformidad del encuestado frente a una situación propuesta, matizando sus repuestas y encajándolas en categorías que permiten medir la intensidad, aprobación e identificación del individuo frente al enunciado.

3.3. Detalle del Procedimiento de recolección de datos

En la presente investigación se estudia el estado de la situación laboral de los trabajadores de las empresas concesionarias de vehículos del Distrito Metropolitano de Quito; para obtener el dato de la población de estudio se consideró la información del Ranking de Empresas emitido por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros; se aplicó la fórmula para la obtención de la muestra y tras la selección de muestreo aleatorio se determinó cuantas encuestas se realizarían a los trabajadores de las empresas antes mencionadas.

Los datos se recolectaron mediante la aplicación de la encuesta a 361 empleados. Dicha información fue analizada de manera descriptiva (univariada) y con tablas cruzadas para la prueba de correlación (bivariado) con el uso del programa IBM SPSS. Adicionalmente se utilizó otra

herramienta informática como Microsoft Office Excel para la elaboración de gráficos y el análisis de juicios de expertos realizado como parte de la validación del instrumento aplicado.

3.4 Resultados de validación de contenido y Análisis de Confiabilidad

3.4.1 Validación del contenido.

Para validar el contenido del instrumento se optó por el juicio de expertos, mismo que Escobar y Cuervo (2008) definen como un dictamen emitido por profesionales experimentados en el tema de investigación, dichos profesionales pueden aportar con opiniones, información, criterios, recomendaciones y valoración sobre la estructura y contenido del instrumento de medición desarrollado. Para lo cual se contactó con 3 profesionales previamente seleccionados de organizaciones de diferentes sectores. El criterio de selección de expertos fue su conocimiento en recursos humanos y productividad. La Tabla 8 muestra los datos demográficos de los expertos que participaron en la validación.

Tabla 8

Datos demográficos de los expertos

No.	Genero	Ocupación	Nivel de estudio	Lugar de trabajo
1	Femenino	Gerente de recursos humanos	Maestría	Corporación Maresa
2	Masculino	Gerente de proyectos	Ingeniería	Corena
3	Masculino	Gerente de Marketing	Maestría	Corporación Maresa

La metodología aplicada en la investigación de Crespo, D'Ambrosio, Racines y Castillo (2016), sirvió como fuente para realizar la validación de contenido por juicio de expertos, tomando en consideración cuatro atributos a evaluar para cada pregunta, mismo que se detallan a continuación:

- **Representatividad:** Los ítems descritos son importantes para el tema objeto de estudio y deben ser incluidos en el instrumento a valida.

- **Comprensión:** Los ítems están descritos coherentemente y guardan relación lógica con la dimensión y el indicar, por ende, los encuestados entenderán lo que se va a medir.
- **Interpretación:** Los ítems están descritos de tal manera que solo pueden generarse una única interpretación
- **Calidad:** Los ítems están redactados correctamente guardando una compostura semántica y sintáctica y con un adecuado lenguaje.

Se realizó el Formato de Validación de encuesta – Revisión de Expertos (Véase Anexo C), con la estructura y las preguntas detalladas en la Encuesta inicial (Véase Anexo B); en el cual, los expertos calificaron el instrumento en cuatro aspectos mencionados de cada elemento de la encuesta en una escala del 1 al 3. Al final del formato de validación se brindó un espacio para recibir comentarios que permitieran mejorar el instrumento. Como sugerencias de los expertos se determinó cambiar la redacción en preguntas donde se generaban interpretaciones que pudieran diferir del objeto de estudio. Se recomendó reducir el texto de las indicaciones, en datos de identificación se agregar edad y sexo; y en cuanto a la estructura de la encuesta se eliminó los nombres de las variables realizando un formato más sencillo y de fácil comprensión.

Tras los ajustes recomendados por los expertos, se generó la Encuesta Final (Véase Anexo D), con la cual a manera de prueba piloto se aplicó la encuesta a 30 individuos, con características similares al objetivo de estudio. Los resultados de las encuestas aplicadas se tabularon en el sistema informático SPSS para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach.

El coeficiente alfa de Cronbach es una forma adecuada para medir la consistencia interna en una encuesta, y es una medida de correlación existente entre los ítems que forman un instrumento. En concordancia con Celina y Campo (2005), el valor mínimo aceptable para que el coeficiente

Alfa de Cronbach denota consistencia en la escala utilizada es de 0.7. Tras el análisis de los datos se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 9

Alfa de Cronbach en Insatisfacción Laboral por dimensión

Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach
Expectativa	IEX1, IEX2, IEX3, IEX4, IEX5, IEX6, IEX7	0,958
Valencia	IVA1, IVA2, IVA3, IVA4, IVA5, IVA6, IVA7	0,966
Instrumentalidad	IIN1, IIN2, IIN3, IIN4, IIN5, IIN6	0,953

Nota: El coeficiente de Cronbach se obtuvo desde SPSS

Tabla 10

Alfa de Cronbach de la variable Insatisfacción Laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,986	20

Nota: el coeficiente de Cronbach se obtuvo desde SPSS

Tabla 11

Coefficiente de Cronbach en Productividad por dimensión

Satisfacción laboral		
Dimensión	Ítems	Coefficiente Cronbach
EFICIENCIA	PEFI1, PEFI2, PEFI3, PEFI4, PEFI5, PEFI6	0,948
EFICACIA	PCIA1, PCIA2, PCIA3, PCIA4	0,946
ADAPTABILIDAD	PAD1, PAD2, PAD3, PAD4, PAD5, PAD6, PAD7, PAD8, PAD9	0,968

Nota: el coeficiente de Cronbach se obtuvo desde SPSS

Tabla 12

Alfa de Cronbach de la variable Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,985	19

Nota: el coeficiente de Cronbach se obtuvo desde SPSS

Tabla 13*Alfa de Cronbach en Insatisfacción Laboral y Productividad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,992	39

Nota: el coeficiente de Cronbach se obtuvo desde SPSS

En las tablas 9 y 11 se muestra el coeficiente de Cronbach por cada dimensión de la variable a la que corresponde, sin embargo, la tabla 13 muestra el valor obtenido de la unión de las dos variables.

Como se puede evidenciar en la tabla 13 el coeficiente de Cronbach total del instrumento es 0.992, los autores Celina y Campo (2005) mencionan que en el coeficiente de Cronbach se puede aceptar hasta un valor mínimo de 0.7. Las preguntas que se consideró en el instrumento es el valor de elementos.

Como otro índice utilizado para comparar coeficientes de correlación es KMO Y Barlett; el análisis factorial es una buena opción cuando este es mayor a 0.75, se considera aceptable cuando está en un rango entre 0.5 y 0.75, y no es aceptable cuando el valor es menor a 0.5. Si el valor del KMO es bajo, el análisis factorial permite eliminar variables que influyen para que el valor del índice sea bajo (Kline, 1998).

Tabla 14*Prueba de KMO y Barlett para la variable Insatisfacción Laboral.*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,701
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	862,539
	gl	190,00
	Sig.	0,00

Nota: Prueba de KMO y Barlett obtenida desde SPSS

Tabla 15*Prueba de KMO y Barlett para la variable Productividad.*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,892
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	757,012
	Gl	171
	Sig.	0,00

Nota: Prueba de KMO y Barlett obtenida desde SPSS

En las tablas 14 y 15 se puede verificar el valor de adecuación muestral Kaiser-Meyer- Olkin se obtienen los valores de índice de 0.701 para insatisfacción laboral, lo cual es aceptable, y 0.892 para productividad lo que muestra que es una buena opción.

3.5 Análisis de datos y Resultados.

La encuesta fue aplicada a 361 empleados de empresas comercializadoras de vehículos del sector automotriz del DMQ, en la tabla 16 se observa el desglose de sus características por género y cargo:

Tabla 16
Características de la población

	Administrativos	Asesores comerciales	Taller
Femenino	30	120	23
Masculino	45	74	69
Total	75	194	92

Del total de la muestra obtenida, los encuestados fueron 173 mujeres y 188 hombres.

3.5.1 Análisis univariado.

Para este análisis se tomó en cuenta los resultados de cada ítem para describirlos y analizarlos de manera específica uno a uno, pero de manera agrupada respondiendo a cada dimensión planteada en la matriz de operacionalización de variables revisada en el capítulo 3 de este estudio.

3.5.1.1 Insatisfacción laboral – Expectativa

3.5.1.1.1 Inclusión

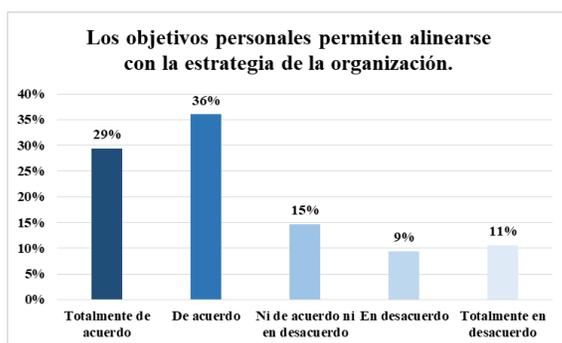


Figura 4. Los objetivos personales permiten alinearse con la estrategia de la organización.

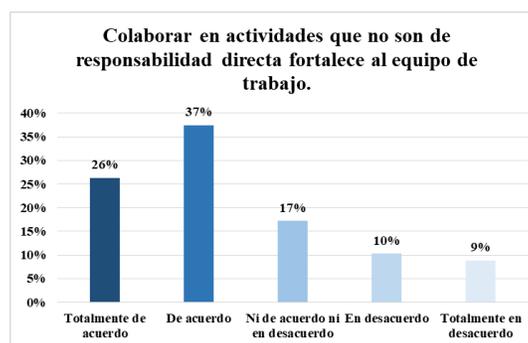


Figura 5. Colaborar en actividades que no son de responsabilidad directa fortalece al equipo de trabajo.



Figura 6. La participación en proyectos de mejora continua aporta a la organización.



Figura 7. La organización considera las ideas de sus trabajadores para la toma de decisiones.

Al ser un sector cuyo giro de negocio está enfocado en las ventas, se puede observar que los trabajadores se alinean con las estrategias de la organización, mismas que propenden el crecimiento tanto de la empresa y del empleado; por este motivo, se hace visible el trabajo en equipo, que se evidencia en la colaboración en actividades que no son de su responsabilidad directa; los objetivos compartidos anulan las posiciones personales, por tanto el denominador común es alcanzar las metas propuestas por la organización y compartidas por todos los integrantes de la empresa. El estilo de liderazgo es participativo, de allí la importancia de considerar las opiniones de los colaboradores en la tomar decisiones.

3.5.1.1.2 Motivación



Figura 8. Los trabajadores se identifican con las actividades que realizan.



Figura 9. El nivel de motivación influye en los resultados de las labores realizadas por los trabajadores.



Figura 10. La organización involucra a sus trabajadores a fin de que se sientan responsables de los éxitos y fracasos de la misma.

En las empresas comercializadoras de vehículos, parte de su estrategia de negocio es empoderar a sus trabajadores involucrándolos totalmente con sus actividades, una de las principales maneras de identificarlos con sus actividades es capacitándolos, para que ellos se empoderen en sus actividades y apliquen sus conocimientos dentro de sus equipos de trabajo, esta estrategia ayuda a que los trabajadores se identifiquen con de la empresa y su giro de negocio, a tal punto de que

sientan responsabilidad de los éxitos y fracasos de la misma. El objetivo de empoderar a los trabajadores es que se involucren en todas las actividades de sus áreas, aportando nuevas ideas para lograr resultados mejores a los esperados, por tal motivo el nivel de motivación de los empleados del sector influye en sus resultados.

3.5.1.2 Insatisfacción laboral – Instrumentalidad

3.5.1.2.1 Plan de carrera



Figura 11. La empresa apoya para alcanzar objetivos personales.

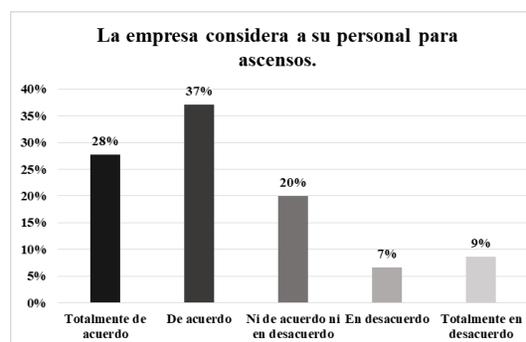


Figura 12. La empresa considera a su personal para ascensos.

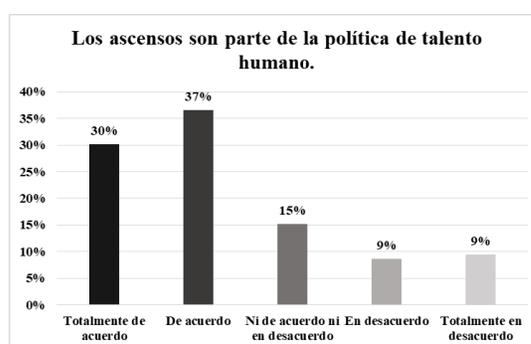


Figura 13. Los ascensos son parte de la política de talento humano.

Las empresas comercializadoras de vehículos cuentan con políticas que promueven los planes de carrera y el desarrollo del talento humano, buscando el crecimiento profesional y personal de

los trabajadores; esto incentiva a sus empleados a esforzarse para alcanzar la excelencia. Se debe comprender que el porcentaje de empleados satisfechos frente a estas políticas es alto, debido a que se sienten beneficiados en la relación esfuerzo y reconocimiento. Dentro de los procesos de ascenso se da prioridad a los concursos internos, generando una propuesta de valor para los trabajadores que los mantienen ligados al desarrollo de la organización, estableciendo una relación ganar-ganar, en la cual el crecimiento organizacional involucra un crecimiento personal y profesional de los miembros de la empresa.

3.5.1.2.2 Remuneración



Figura 14. La escala salarial responde a los principios de equidad interna y competitividad externa.

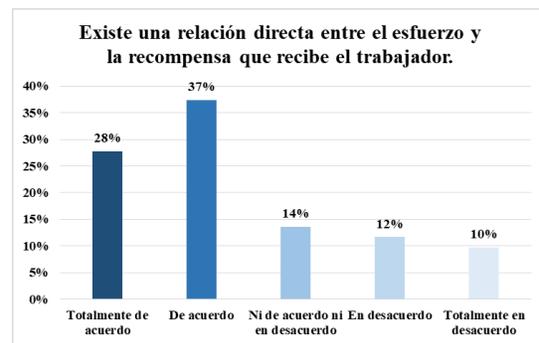


Figura 15. Existe una relación directa entre el esfuerzo y la recompensa que recibe el trabajador.



Figura 16. La remuneración que ofrece la organización permite satisfacer las necesidades.

Dentro de esta categoría de preguntas se encontró que los trabajadores están de acuerdo con la remuneración que reciben porque les permite vivir con dignidad, además, participan en un sistemas de reforzamiento que responde al principio (Vroom, 1964), el trabajador tiene la expectativa de que su esfuerzo le genera una recompensa, y esa recompensa será valorada con base a su nivel de esfuerzo; cuando mejores resultados producen más beneficiados se ven reflejados en las bonificaciones recibidas, por eso consideran que la escala salarial en la que se encuentran responde a un justo salario dentro la empresa y en el mercado laboral. Es visible la presencia de una escala remunerativa que responde al principio de equidad interna y competitividad externa; por tanto, se denota una valencia adecuada y todo el esfuerzo es reconocido y recompensado, cumpliéndose así con la teoría base de esta investigación.

3.5.1.3 Insatisfacción laboral – Valencia

3.5.1.3.1 Reconocimiento

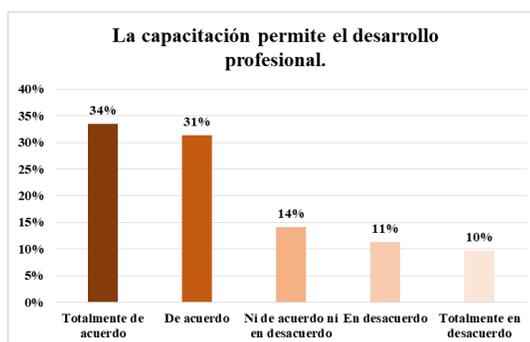


Figura 17. La capacitación permite el desarrollo profesional.



Figura 18. La organización cuenta con un plan de incentivos.

CONTINÚA



Figura 19. La organización ofrece un sistema de reforzamiento económico.

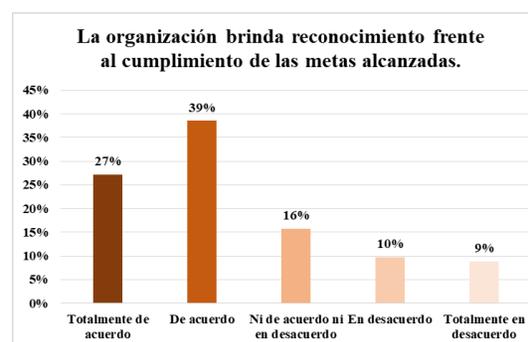


Figura 20. La organización brinda reconocimiento frente al cumplimiento de las metas alcanzadas.

Las empresas del sector automotriz tienen sistemas de reforzamiento económico porque el mayor porcentaje de su fuerza laboral está en el personal de ventas; por tanto, alcanzar las metas establecidas o superarlas les permite obtener bonificaciones que aportan al mejoramiento de la calidad de vida, mejorar el desempeño como una actitud eminentemente conductista permite dar algo a cambio de algo. El personal que no pertenece a la unidad de ventas también es reconocido por su labor, mediante una bonificación por desempeño; misma que puede ser incrementada, disminuida o eliminada sin constituir un despido intempestivo.

Las organizaciones de este sector cuentan con planes de incentivos que no son solo de tipo económico, apuntan al crecimiento personal y profesional, a través de la participación en cursos de capacitación para eliminar la brecha establecida entre el perfil del puesto y del ocupante. El alto porcentaje de beneficiados con el mencionado rubro demuestran la identidad de los empleados con el puesto y la organización, lo que redundará en bajos niveles de ausentismo.

3.5.1.3.2 Satisfacción

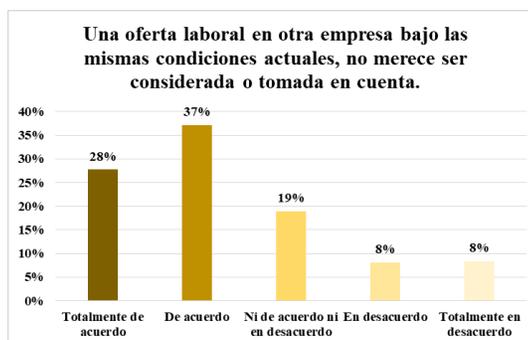


Figura 21. Una oferta laboral en otra empresa bajo las mismas condiciones actuales, no merece ser considerada o tomada en cuenta.

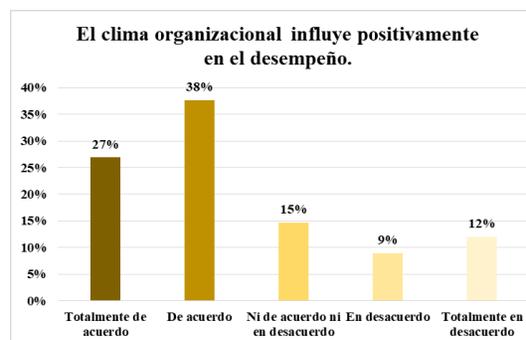


Figura 22. El clima organizacional influye positivamente en el desempeño.



Figura 23. El entorno físico de la organización permite desarrollar actividades con normalidad.

En el sector automotriz, el espacio físico otorgado a los trabajadores para el desempeño de sus actividades es apropiado, los espacios son amplios y armonizan el ambiente. Las salas de venta se encuentran debidamente equipadas para brindar una adecuada atención a los clientes, en donde las exhibiciones cumplen con los estándares de presentación para lograr un encantamiento del mismo; por otro lado, los empleados que se desempeñan en los talleres cuentan con el espacio y las herramientas necesarias para que la labor sea eficiente.

La satisfacción se ha visto reflejada en la perspectiva de que si obtuvieran una propuesta de empleo en otra organización, en las mismas condiciones, se negarían a aceptarla, a causa del tiempo que se requiere para el proceso inductivo y de desarrollo, es importante destacar que otra de las causas sería la relaciones interpersonales tramadas con sus jefes, pares y colaboradores, mismos que han hecho parte de la cultura organizacional el trabajo en equipo, en donde se apoyan mutuamente para alcanzar los objetivos compartidos y propuestos por la organización.

3.5.1.4 Productividad – Eficiencia

3.5.1.4.1 Recursos

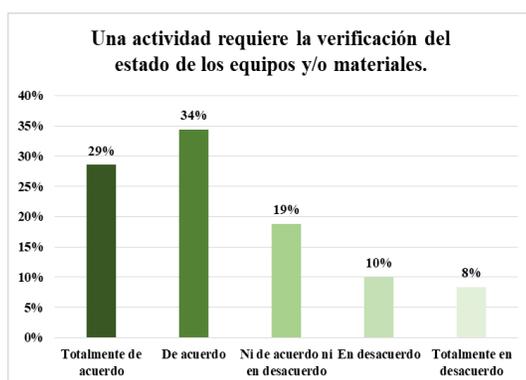


Figura 24. Una actividad requiere la verificación del estado de los equipos y/o materiales.



Figura 25. Optimizar los recursos es parte de la cultura de la empresa.

CONTINÚA →

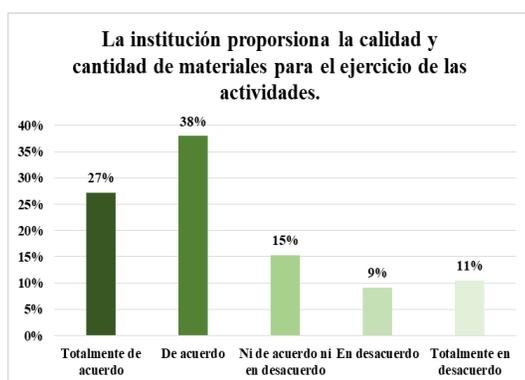


Figura 26. La institución proporciona la calidad y cantidad de materiales para el ejercicio de las actividades.

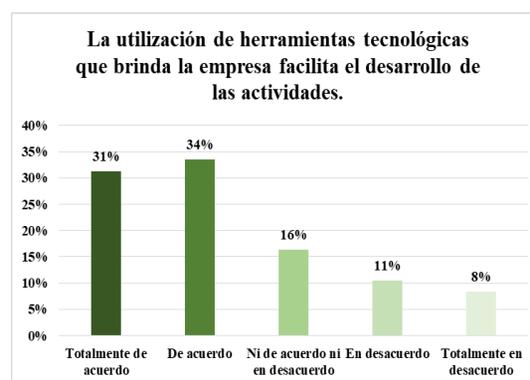


Figura 27. La utilización de herramientas tecnológicas que brinda la empresa facilita el desarrollo de las actividades.

Los trabajadores del sector automotor del DMQ cuentan con los equipos e insumos adecuados que les permiten realizar sus actividades de manera eficiente; en el área comercial se cuenta con equipos de oficina entre los que se comprende computadoras, impresoras, escáner, equipos primordiales para realizar el seguimiento de las ofertas que mantienen con su clientes; adicional para la atención a los mismos es primordial mantener información en fichas técnicas actualizadas de los vehículos disponibles para la venta; al realizarse una prueba de manejo para que el usuario viva la experiencia que generaría su futura compra, es primordial que el estado del vehículo se encuentre en óptimas condiciones tanto físicas como mecánicas; el personal que se encuentran en talleres verifica que su maquinaria funcione correctamente antes de realizar sus labores. La conjugación de material y equipos adecuados permite a los trabajadores de todas las áreas desempeñar sus actividades con total normalidad, situación que genera eficiencia en la utilización de recursos que la organización otorga a sus empleados, por ende el porcentaje de utilización adecuada de recursos es alto ya que todos tienen el enfoque de optimizar recursos alcanzando objetivos.

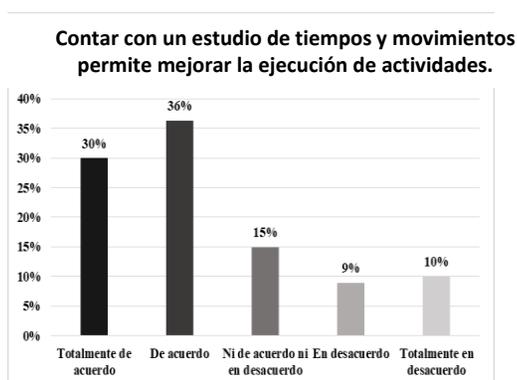


Figura 28. Contar con un estudio de tiempos y movimientos permite mejorar la ejecución de actividades.

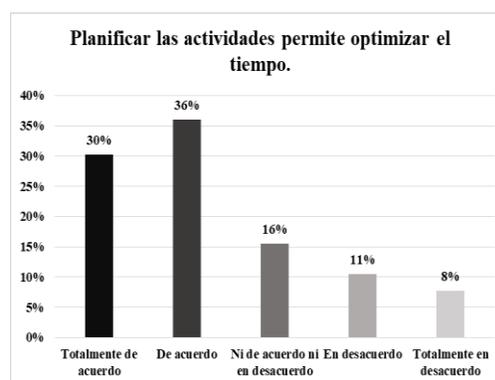


Figura 29. Planificar las actividades permite optimizar el tiempo.

Las empresas del sector realizan estudios de tiempos y movimientos buscando mejorar la respuesta en cada una de las actividades que engloban el giro de negocio; en la figura 28 se evidencia que varios empleados del sector no tienen conocimiento de estos estudios, lo cual puede ocasionar confusiones al momento de desempeñar las actividades, es decir se produciría un efecto totalmente opuesto al deseado. Para evitar esta situación es primordial difundir a los empleados la existencia del estudio de tiempos y movimientos, teniendo en mente alcanzar un alto nivel de involucramiento de los colaboradores para generar un uso eficiente de un recurso tan valioso como lo es el tiempo.

3.5.1.5 Productividad – Eficacia

3.5.1.5.1 Cumplimiento de objetivos



Figura 30. El cumplimiento de actividades se sustenta en los objetivos de la organización.

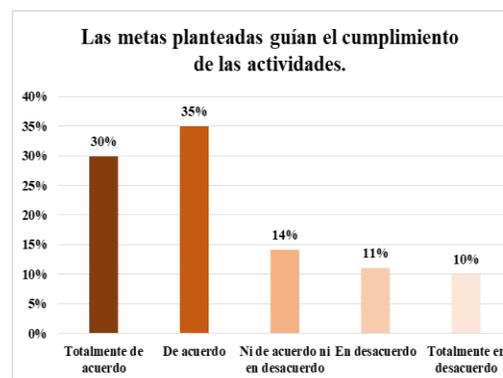


Figura 31. Las metas planteadas guían el cumplimiento de las actividades.

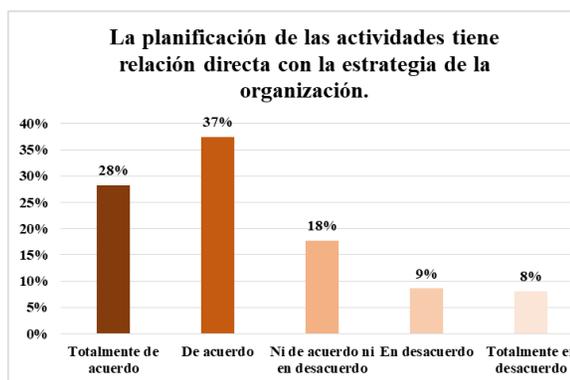


Figura 32. La planificación de las actividades tiene relación directa con la estrategia de la organización.

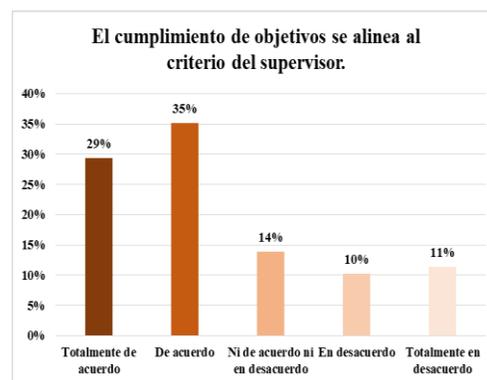


Figura 33. El cumplimiento de objetivos se alinea al criterio del supervisor.

Los trabajadores del sector automotor del DMQ, están de acuerdo en que las actividades que realizan tienen un enfoque que busca lograr los objetivos organizacionales; y al ser un sector tan dinámico se evidencia que la planificación de actividades se constituye en una práctica permanente de los equipos de trabajo. Para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, las distintas

áreas que componen estas empresas definen sus actividades en cronogramas semanales, y se genera seguimiento diario con la finalidad de ir verificando el estado y cumplimiento de las mismas. El porcentaje de cumplimiento de los objetivos es alto, debido a que los trabajadores conocen las estrategias de la empresa, y así planifican actividades que les ayude mejorar su nivel de eficacia.

3.5.1.6 Productividad – Adaptabilidad

3.5.1.6.1 Gestión del cambio

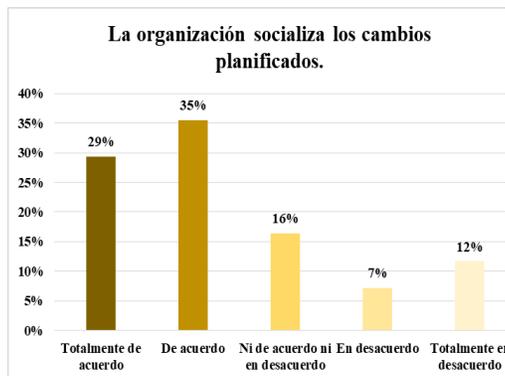


Figura 34. La organización socializa los cambios planificados.

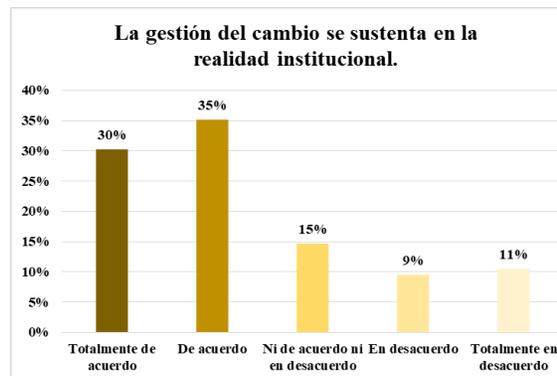


Figura 35. La gestión del cambio se sustenta en la realidad institucional.

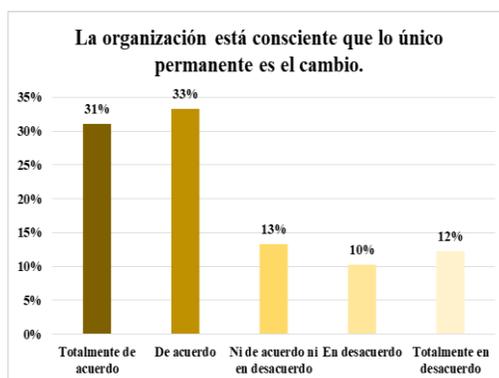


Figura 36. La organización está consciente que lo único permanente es el cambio.

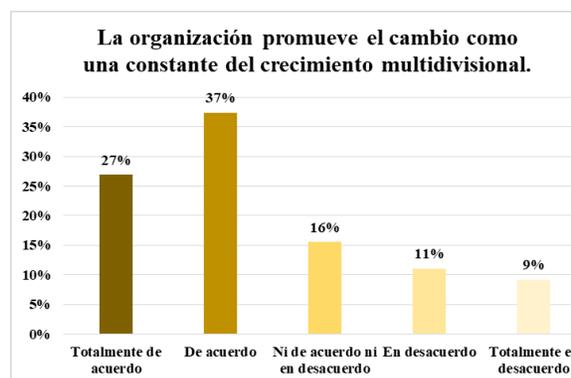


Figura 37. La organización promueve el cambio como una constante del crecimiento multidivisional.

Parte fundamental en los procesos de gestión del cambio es la socialización de las estrategias que se defienden para alcanzar el estado deseado dentro de la organización, dentro del sector estudiado existe la socialización adecuada de los cambios que se planifica puesto que, los trabajadores están conscientes del rumbo que va tomar la organización; y es de conciencia de toda la organización que el sector es dinámico; como respuesta a ello se elaboran planes para adaptarse buscando mantener o mejorar los niveles de productividad. Las empresas comercializadoras de vehículos ofrecen respuestas ágiles y oportunas tanto a sus clientes internos como externos, debido a la alta competitividad que se presenta en el sector, estas empresas saben adaptarse a los cambios y por eso cada semana están planificando estrategias para posicionarse en el mercado.

3.5.1.6.2 Flexibilidad

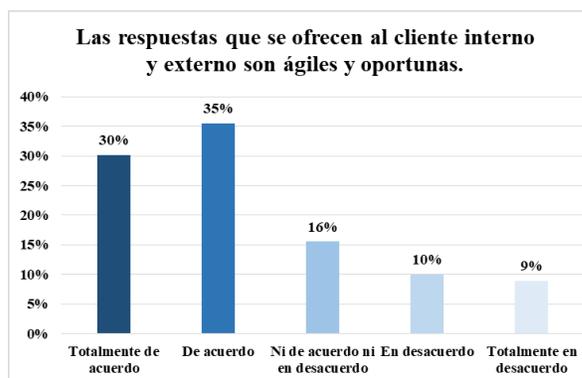


Figura 38. Las respuestas que se ofrecen al cliente interno y externo son ágiles y oportunas.



Figura 39. Para responder al dinamismo del mercado la organización promueve el desarrollo de equipos de alto rendimiento.

CONTINÚA →



Figura 40. La cultura organizacional permite adaptarse fácilmente a situaciones cambiantes.

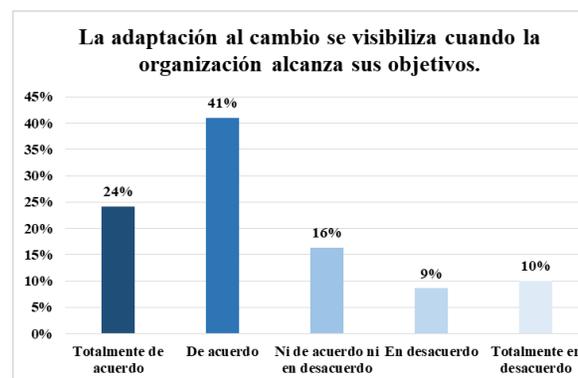


Figura 41. La adaptación al cambio se visibiliza cuando la organización alcanza sus objetivos.



Figura 42. La iniciativa y proactividad de los empleados son reconocidos por la institución.

Dentro de un sector tan dinámico como lo es el automotriz, mantener una cultura organizacional que facilite la adaptación al cambio es de suma importancia, y se evidencia de acuerdo a los resultados obtenidos, que las empresas de este sector están alineadas a dicho planteamiento. Se busca brindar una respuesta ágil a los clientes internos y externos, entonces los grupos de trabajo deben funcionar con un dinamismo en el cual la información pueda fluir, y no se generen cuellos de botella que ralenticen las respuestas. Se toma en cuenta las opiniones de los empleados y todos

los aportes que permitan mejorar y binde la oportunidad de generar un cambio positivo, siempre en busca de alcanzar los objetivos organizacionales. Se puede concluir que el porcentaje de empleados que se adaptan a los cambio es alto, y es gracias a la consciencia que tienen sus empleados sobre la flexibilidad, la iniciativa y proactividad; que es promovida por la presencia de líderes para el cambio.

En conclusión del análisis univariado se determina que, del total de encuestados el 66% responde de manera favorable a los enunciados que se plantearon, lo que permite deducir que la situación laboral en los colaboradores de las empresa comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito es adecuada para que los trabajadores desarrollen sus actividades con normalidad; tomando en cuenta que es un sector en recuperación la adaptación al cambio ha sido la adecuada, lo que ha permitido alinear sus esfuerzos en busca del crecimiento organizacional; por consiguiente, es importante manifestar que los factores mencionados en los enunciados están satisfaciendo a la mayoría de empleados permitiéndoles desempeñar sus funciones de la manera correcta, siempre en pro de un crecimiento profesional, personal y que desemboca en un gran aporte para la organización.

3.5.2 Análisis bivariado

Las hipótesis son explicaciones tentativas sobre un fenómeno a ser investigado, las cuales sirven de guía para dicha investigación o estudio; estas indican lo que se trata de comprobar y se formulan como proposiciones, las cuales nacen de los objetivos y preguntas de investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Para la contrastación de hipótesis, mediante el análisis bivariado, se procedió a utilizar la prueba Chi Cuadrado (X^2). Esta prueba es no paramétrica, ya que se limita a analizar las propiedades

nominales y ordinales de los datos con el fin de determinar la asociación entre variables categóricas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Se seleccionó por cada cruce de dimensiones de las variables provenientes de las hipótesis una pregunta, a través de coeficiente de correlación de Spearman. De manera general, un coeficiente de correlación se encarga de medir la relación o asociación que existen entre dos variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). El coeficiente de correlación de Spearman es no paramétrico y muestra la asociación entre variables, se aplica a variables de tipo categóricas; éste toma valores entre -1 y 1, donde 0 indica que no hay asociación o correlación, y en cuanto a los signos indican si la correlación es directa o inversa. La interpretación de los valores obtenidos mediante la correlación de Spearman se interpreta de la siguiente manera:

Tabla 17
Interpretación de Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Para la contrastación de las hipótesis se utilizó prueba Chi Cuadrado, se hizo un tratamiento especial a los datos con escala de Likert, que constó en la combinación de categorías, porque facilita su análisis, por tanto, se procedió a agrupar y codificar en:

Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo como “1”, ni de acuerdo ni en desacuerdo como “2”, totalmente de acuerdo y de acuerdo como “3”.

El Chi Cuadrado compara las respuestas reales con las esperadas para evaluar la importancia estadística de una hipótesis dada, mientras mayor sea el nivel de desviación entre las respuestas, mayor será el estadístico χ^2 y, en consecuencia, los resultados se ajustarán menos a la hipótesis original, para evitar esto se recomienda reducir las categorías y combinarlas, lo que permitirá la disminución del estadístico χ^2 . (Grasso, 2016)

3.5.2.1 Contrastación de hipótesis

Hipótesis 1

H_0 : No existe un efecto positivo de las expectativas sobre la eficiencia.

H_1 : Existe un efecto positivo de las expectativas sobre la eficiencia.

Tabla 18

Resultados del coeficiente de Spearman para Expectativa y Eficiencia

			PEFI4
Rho de Spearman	IEX6	Coefficiente de correlación	0,777
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	361

Nota: Se muestra la correlación más alta entre los ítems de la dimensión expectativa y eficiencia.

La dimensión Expectativa de la variable Insatisfacción laboral con la dimensión Eficiencia de la variable Productividad, tiene un coeficiente Rho de Spearman de 0,777 que de acuerdo a la Tabla 17, equivale a una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 19

Tabla de contingencia entre IEX6 y PEFI4

		PEFI4R			Total
		En Desacuerdo	Ni De Acuerdo	De Acuerdo	
IEX6R	En Desacuerdo	Recuento	Ni Desacuerdo		
		49	24	0	73

		Recuento esperado	13,8	11,9	47,3	73,0
Ni De Acuerdo Ni		Recuento	19	21	8	48
Desacuerdo		Recuento esperado	9,0	7,8	31,1	48,0
De Acuerdo		Recuento	0	14	226	240
		Recuento esperado	45,2	39,2	155,6	240,0
Total		Recuento	68	59	234	361
		Recuento esperado	68,0	59,0	234,0	361,0

Tabla 20

Tabla de contingencia entre IEX6 y PEFI4

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	293,403 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	345,878	4	,000
Asociación lineal por lineal	265,847	1	,000
N de casos válidos	361		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,84.

Regla de decisión:

Con 4 grados de libertad y un α de 0.05, se tiene que para decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula hay que analizar lo siguiente:

Valor crítico de 9,487 (valor según tabla valores críticos de la distribución Ji cuadrada)

Si $X^2 > 9,487$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $X^2 \leq 9,487$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Valor p: $< 0,05$

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

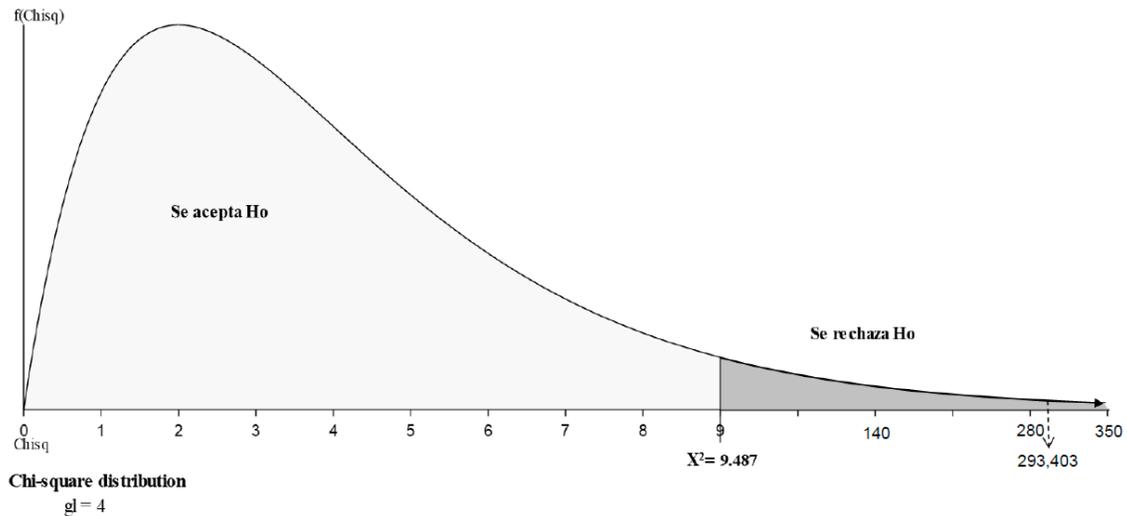


Figura 43. Chi cuadrado preguntas IEX6 y PEFI4

Análisis

Se puede observar que el $X^2 = 293,403$ es mayor al valor crítico de 9,487 el valor obtenido de significación asintótica $p=0,000$ es menor al nivel de significancia $\alpha=0.05$; por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, concluyendo que existe un efecto positivo de las expectativas sobre la eficiencia en las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ.

Hipótesis 2

Ho: No existe un efecto positivo de las expectativas sobre la eficacia.

H₁: Existe un efecto positivo de las expectativas sobre la eficacia.

Tabla 21*Resultados del coeficiente de Spearman para Expectativa y Eficacia*

		PCIA2
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación
	IEX5	Sig. (bilateral)
		N
		0,761
		0,000
		361

Nota: Se muestra la correlación más alta entre los ítems de la dimensión expectativa y eficiencia.

La dimensión expectativa de la variable insatisfacción laboral con la dimensión eficacia de la variable productividad, tiene un coeficiente Rho de Spearman de 0,761 que de acuerdo a la Tabla 17, equivale a una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 22*Tabla de contingencia entre IEX5 y PCIA2*

		PCIA2			Total
		En Desacuerdo	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	De Acuerdo	
IEX5 En Desacuerdo	Recuento	54	21	0	75
	Recuento esperado	15,8	10,6	48,6	75,0
Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	Recuento	22	23	9	54
	Recuento esperado	11,4	7,6	35,0	54,0
De Acuerdo	Recuento	0	7	225	232
	Recuento esperado	48,8	32,8	150,4	232,0
Total	Recuento	76	51	234	361
	Recuento esperado	76,0	51,0	234,0	361,0

Tabla 23*Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IEX5 y PCIA2*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	317,669 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	376,599	4	,000
Asociación lineal por lineal	276,878	1	,000
N de casos válidos	361		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,84.

Regla de decisión:

Con 4 grados de libertad y un α de 0.05, se tiene que para decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula hay que analizar lo siguiente:

Valor crítico de 9,487 (valor según tabla valores críticos de la distribución Ji cuadrada)

Si $X^2 > 9,487$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si $X^2 \leq 9,487$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Valor p: $< 0,05$

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

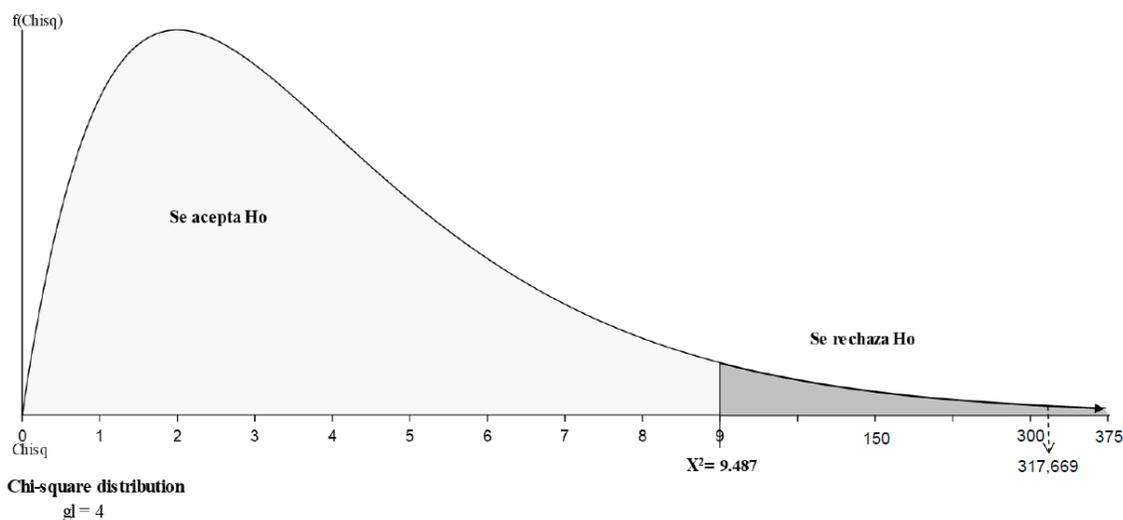


Figura 44. Chi cuadrado preguntas IEX5 y PCIA2

Análisis

Se puede observar que el $X^2 = 317,669$ es mayor al valor crítico de 9,487 y, el valor obtenido de significación asintótica $p = 0,000$ es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, concluyendo que converge un efecto positivo de

las expectativas sobre la eficacia en las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ.

Hipótesis 3

Ho: No existe un efecto positivo de la valencia sobre la eficiencia.

H₁: Existe un efecto positivo de la valencia sobre la eficiencia.

Tabla 24

Resultados del coeficiente de Spearman para Valencia y Eficiencia.

			PEFI5
Rho de Spearman	IVA1	Coeficiente de correlación	0,783
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	361

Nota: Se muestra la correlación más alta entre los ítems de la dimensión expectativa y eficiencia.

La dimensión Valencia de la variable Insatisfacción laboral con la dimensión Eficiencia de la variable Productividad, tiene un coeficiente Rho de Spearman de 0,783 que de acuerdo a la Tabla 17, equivale a una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 25

Tabla de contingencia entre IVA1 y PEFI5

		PEFI5			Total	
		En Desacuerdo	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	De Acuerdo		
IVA1	En Desacuerdo	Recuento	45	31	0	76
		Recuento esperado	14,3	11,4	50,3	76,0
	Ni De Acuerdo	Recuento	23	16	12	51
		Recuento esperado	9,6	7,6	33,8	51,0
	De Acuerdo	Recuento	0	7	227	234
		Recuento esperado	44,1	35,0	154,9	234,0
Total	Recuento	68	54	239	361	
	Recuento esperado	68,0	54,0	239,0	361,0	

Tabla 26
Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IVA1 y PEFIS

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	291,890 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	355,219	4	,000
Asociación lineal por lineal	257,087	1	,000
N de casos válidos	361		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,84.

Regla de decisión:

Con 4 grados de libertad y un α de 0.05, se tiene que para decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula hay que analizar lo siguiente:

Valor crítico de 9,487 (valor según tabla valores críticos de la distribución Ji cuadrada)

Si $X^2 > 9,487$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $X^2 \leq 9,487$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Valor p: < 0,05

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

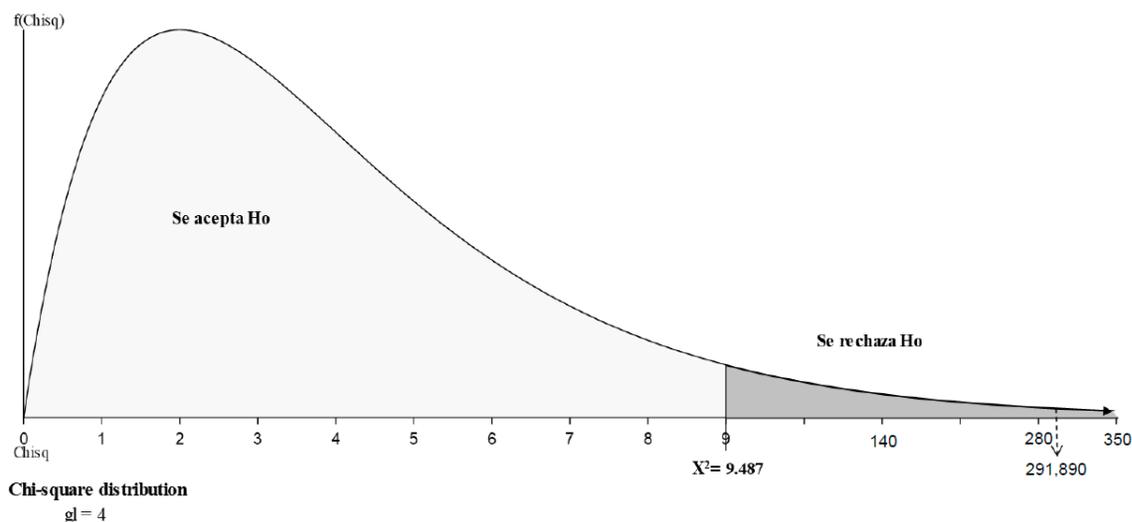


Figura 45. Chi cuadrado preguntas IVA1 y PEF15

Análisis

Se puede observar que el $X^2 = 291,890$ es mayor al valor crítico de 9,487 y, el valor obtenido de significación asintótica $p = 0,000$ es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, concluyendo que hay un efecto positivo de la valencia sobre la eficiencia en las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ.

Hipótesis 4

H_0 : No existe un efecto positivo de la valencia sobre la eficacia.

H_1 : Existe un efecto positivo de la valencia sobre la eficacia.

Tabla 27

Resultados del coeficiente de Spearman para Valencia y Eficacia

			PCIA4
Rho de Spearman	IVA6	Coefficiente de correlación	0,768
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	361

Nota: Se muestra la correlación más alta entre los ítems de la dimensión expectativa y eficiencia.

La dimensión Valencia de la variable Insatisfacción laboral con la dimensión Eficacia de la variable Productividad, tiene un coeficiente Rho de Spearman de 0,768 que de acuerdo a la Tabla 17, equivale a una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 28

Tabla de contingencia entre IVA6 y PCIA4

		PCIA4R			Total
		En Desacuerdo	Ni De Acuerdo	De Acuerdo	
IVA6R En	Recuento	55	20	0	75
	Desacuerdo	Recuento esperado	16,2	10,4	48,4
Ni De Acuerdo	Recuento	23	16	14	53
	De Acuerdo	Recuento esperado	11,5	7,3	34,2
Ni Desacuerdo	Recuento	0	14	219	233
	De Acuerdo	Recuento esperado	50,3	32,3	150,4
Total	Recuento	78	50	233	361
	Recuento esperado	78,0	50,0	233,0	361,0

Tabla 29

Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IVA6 y PCIA4

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	275,971 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	333,871	4	,000
Asociación lineal por lineal	262,063	1	,000
N de casos válidos	361		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,84.

Regla de decisión:

Con 4 grados de libertad y un α de 0.05, se tiene que para decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula hay que analizar lo siguiente:

Valor crítico de 9,487 (valor según tabla valores críticos de la distribución Ji cuadrada)

Si $X^2 > 9,487$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $X^2 \leq 9,487$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Valor p: $< 0,05$

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

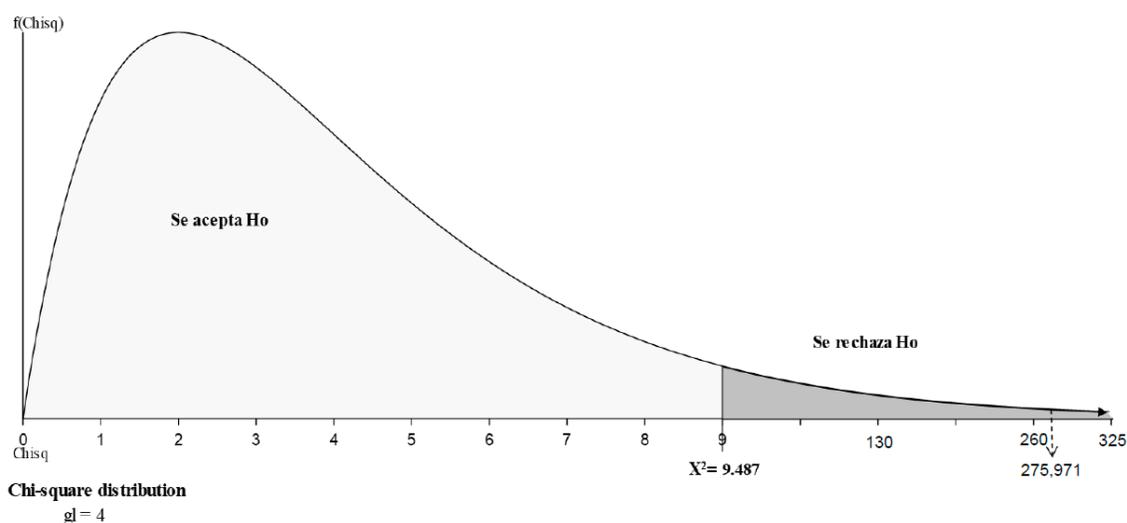


Figura 46. Chi cuadrado preguntas IVA6 y PCIA4

Análisis

Se puede observar que el $X^2 = 275,971$ es mayor al valor crítico de 9,487 y, el valor obtenido de significación asintótica $p = 0,000$ es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, concluyendo que existe un efecto positivo de la valencia sobre la eficacia en las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ.

Hipótesis 5

H_0 : No existe un efecto positivo de la valencia sobre la adaptabilidad

H_1 : Existe un efecto positivo de la valencia sobre la adaptabilidad.

Tabla 30*Resultados del coeficiente de Spearman para Valencia y Adaptabilidad*

		PADA6	
Rho de Spearman	IVA2	Coeficiente de correlación	0,779
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	361

Nota: Se muestra la correlación más alta entre los ítems de la dimensión expectativa y eficiencia.

La dimensión Valencia de la variable Insatisfacción laboral con la dimensión Eficiencia de la variable Adaptabilidad, tiene un coeficiente Rho de Spearman de 0,779 que de acuerdo a la Tabla 17, equivale a una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 31*Tabla de contingencia entre IVA2 y PADA6*

		PADA6R			Total	
		En Desacuerdo	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	De Acuerdo		
IVA2R	En Desacuerdo	Recuento	51	23	0	74
		Recuento esperado	13,7	11,7	48,6	74,0
Ni De Acuerdo	Ni Desacuerdo	Recuento	16	27	15	58
		Recuento esperado	10,8	9,2	38,1	58,0
De Acuerdo	De Acuerdo	Recuento	0	7	222	229
		Recuento esperado	42,5	36,2	150,3	229,0
Total		Recuento	67	57	237	361
		Recuento esperado	67,0	57,0	237,0	361,0

Tabla 32*Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IVA2 y PADA6*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	312,123 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	358,165	4	,000
Asociación lineal por lineal	271,970	1	,000

CONTINÚA 

N de casos válidos 361

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,84.

Regla de decisión:

Con 4 grados de libertad y un α de 0.05, se tiene que para decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula hay que analizar lo siguiente:

Valor crítico de 9,487 (valor según tabla valores críticos de la distribución Ji cuadrada)

Si $X^2 > 9,487$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $X^2 \leq 9,487$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Valor p: < 0,05

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

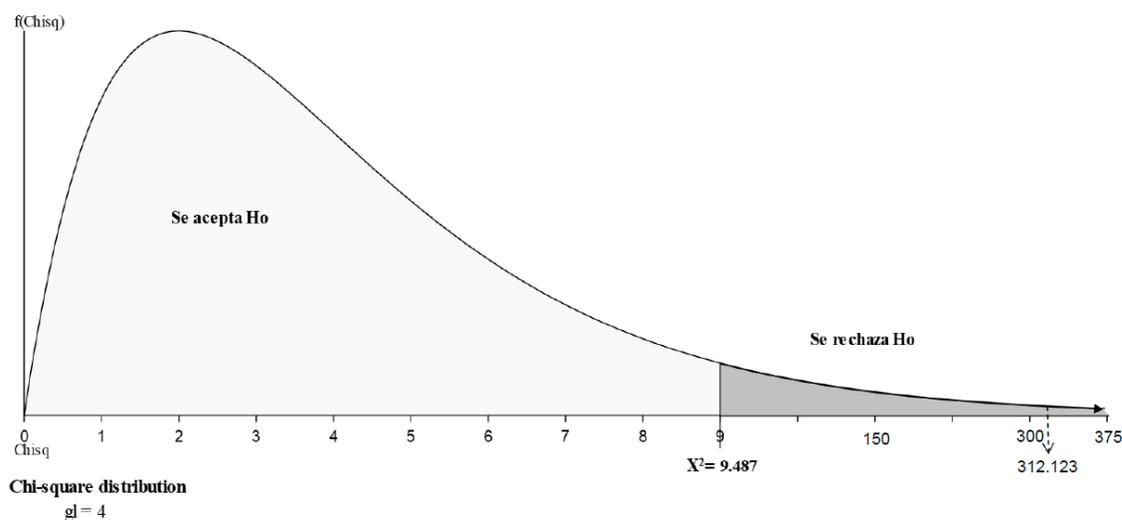


Figura 47. Chi cuadrado preguntas IVA2 y PADA6

Análisis

Se puede evidenciar que el $X^2= 312,123$ es mayor al valor crítico de 9,487 y, el valor obtenido de significación asintótica $p=0,000$ es menor al nivel de significancia $\alpha= 0.05$; por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, concluyendo que existe un efecto positivo de la valencia sobre la adaptabilidad en las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ.

Hipótesis 6

H_0 : No existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la eficiencia.

H_1 : Existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la eficiencia.

Tabla 33

Resultados del coeficiente de Spearman para Instrumentalidad y Eficiencia

			PEFI4
Rho de Spearman	IIN5	Coefficiente de correlación	0,763
		Sig. (bilateral)	0,000
N			361

Nota: Se muestra la correlación más alta entre los ítems de la dimensión expectativa y eficiencia.

La dimensión Instrumentalidad de la variable Insatisfacción laboral con la dimensión Eficiencia de la variable Productividad, tiene un coeficiente Rho de Spearman de 0,763 que de acuerdo a la Tabla 17, equivale a una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 34

Tabla de contingencia entre IIN5 2 y PEFI4

		PEFI4R			Total
		En Desacuerdo	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	De Acuerdo	
IIN5R En Desacuerdo	Recuento	48	29	0	77
	Recuento esperado	14,5	12,6	49,9	77,0
Ni De Acuerdo	Recuento	20	20	9	49
	Recuento esperado	9,2	8,0	31,8	49,0
Ni Desacuerdo	Recuento	0	10	225	235
	Recuento esperado	44,3	38,4	152,3	235,0
Total	Recuento	68	59	234	361
	Recuento esperado	68,0	59,0	234,0	361,0

Tabla 35

Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IIN5 2 y PEFI4

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	295,463 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	356,771	4	,000
Asociación lineal por lineal	263,671	1	,000
N de casos válidos	361		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,84.

Regla de decisión:

Con 4 grados de libertad y un α de 0.05, se tiene que para decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula hay que analizar lo siguiente:

Valor crítico de 9,487 (valor según tabla valores críticos de la distribución Ji cuadrada)

Si $X^2 > 9,487$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $X^2 \leq 9,487$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Valor p: < 0,05

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

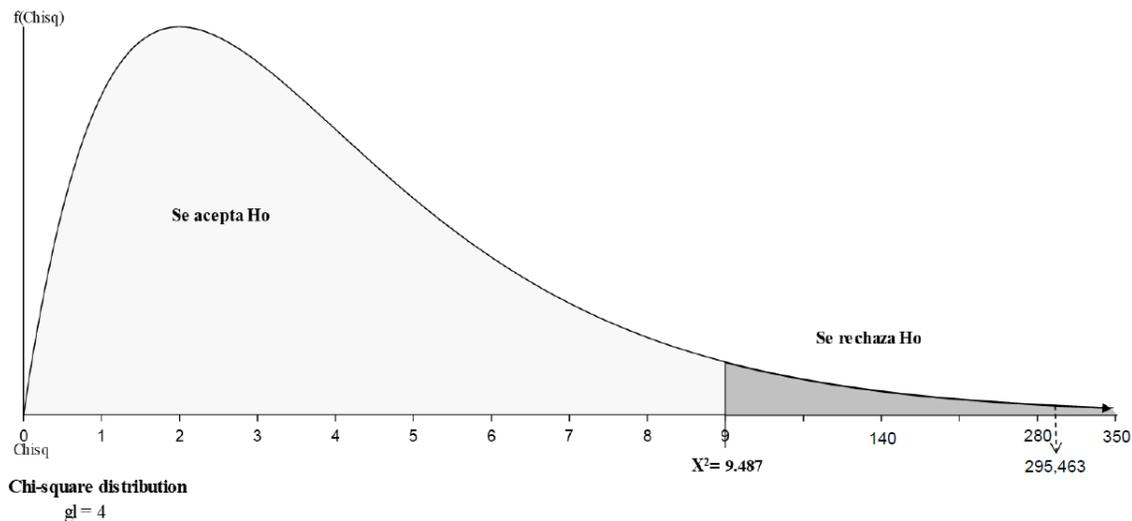


Figura 48. Chi cuadrado preguntas IIN5 2 y PEFI4

Análisis

Se puede observar que el $X^2 = 295,463$ es mayor al valor crítico de 9,487 y, el valor obtenido de significación asintótica $p = 0,000$ es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, concluyendo que existe un efecto positivo de instrumentalidad sobre la eficiencia en las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ.

Hipótesis 7

Ho: No existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la eficacia.

H₁: Existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la eficacia.

Tabla 36

Resultados del coeficiente de Spearman para Instrumentalidad y Eficacia.

		PCIA2
Rho de Spearman	IIN1	Coeficiente de correlación
		0,756
		Sig. (bilateral)
		0,000
		N
		361

Nota: Se muestra la correlación más alta entre los ítems de la dimensión expectativa y eficiencia.

La dimensión Instrumentalidad de la variable Insatisfacción laboral con la dimensión Eficacia de la variable Productividad, tiene un coeficiente Rho de Spearman de 0,756 que de acuerdo a la Tabla 17, equivale a una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 37

Tabla de contingencia entre IIN1 y PCIA2

		PCIA2R			Total	
		En Desacuerdo	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	De Acuerdo		
IIN1R	En Desacuerdo	Recuento	53	15	0	68
		Recuento esperado	14,3	9,6	44,1	68,0
Ni De Acuerdo	Recuento	23	22	9	54	
		Recuento esperado	11,4	7,6	35,0	54,0
De Acuerdo	Recuento	0	14	225	239	
		Recuento esperado	50,3	33,8	154,9	239,0
Total	Recuento	76	51	234	361	
		Recuento esperado	76,0	51,0	234,0	361,0

Tabla 38

Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IIN1 y PCIA2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	303,516 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	349,969	4	,000
Asociación lineal por lineal	272,973	1	,000
N de casos válidos	361		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,84.

Regla de decisión:

Con 4 grados de libertad y un α de 0.05, se tiene que para decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula hay que analizar lo siguiente:

Valor crítico de 9,487 (valor según tabla valores críticos de la distribución Ji cuadrada)

Si $X^2 > 9,487$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $X^2 \leq 9,487$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Valor p: $< 0,05$

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

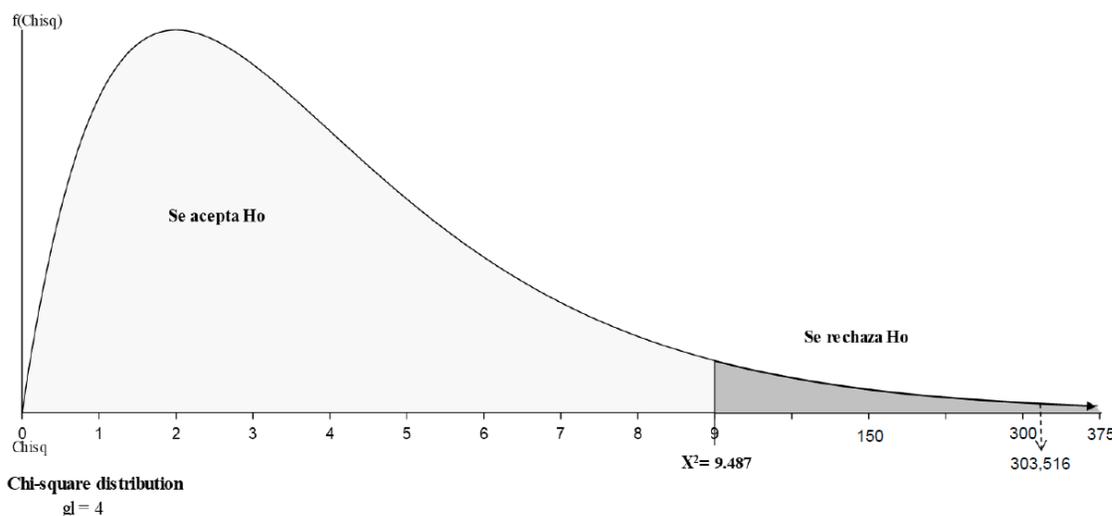


Figura 49. Chi cuadrado preguntas IIN1 y PCIA2

Análisis

Se observa que el $X^2 = 303,516$ es mayor al valor crítico de 9,487 y, el valor obtenido de significación asintótica $p = 0,000$ es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, concluyendo que existe un efecto

positivo de la instrumentalidad sobre la eficacia en las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ.

Hipótesis 8

Ho: No existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la adaptabilidad.

H₁: Existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la adaptabilidad.

Tabla 39

Resultados del coeficiente de Spearman para Instrumentalidad y Adaptabilidad

		PADA2	
Rho de Spearman	IIN2	Coeficiente de correlación	0,849
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	361

Nota: Se muestra la correlación más alta entre los ítems de la dimensión expectativa y eficiencia.

La dimensión Instrumentalidad de la variable Insatisfacción laboral con la dimensión Adaptabilidad de la variable Productividad, tiene un coeficiente Rho de Spearman de 0,849 que de acuerdo a la Tabla 17, equivale a una correlación positiva muy fuerte.

Tabla 40

Tabla de contingencia entre IIN2 y PADA2

		PADA2			Total	
		En Desacuerdo	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	De Acuerdo		
IIN2	En Desacuerdo	Recuento	38	17	0	55
		Recuento esperado	11,0	8,1	36,0	55,0
	Ni De Acuerdo	Recuento	34	27	11	72
		Recuento esperado	14,4	10,6	47,1	72,0
	De Acuerdo	Recuento	0	9	225	234
		Recuento esperado	46,7	34,4	153,0	234,0
Total	Recuento	72	53	236	361	
	Recuento esperado	72,0	53,0	236,0	361,0	

Tabla 41*Prueba del coeficiente Ji cuadrado entre IIN2 y PADA2*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	291,758 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	346,516	4	,000
Asociación lineal por lineal	254,147	1	,000
N de casos válidos	361		

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,84.

Regla de decisión:

Con 4 grados de libertad y un α de 0.05, se tiene que para decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula hay que analizar lo siguiente:

Valor crítico de 9,487 (valor según tabla valores críticos de la distribución Ji cuadrada)

Si $X^2 > 9,487$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $X^2 \leq 9,487$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Valor p: $< 0,05$

Si $p < \alpha$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Si $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

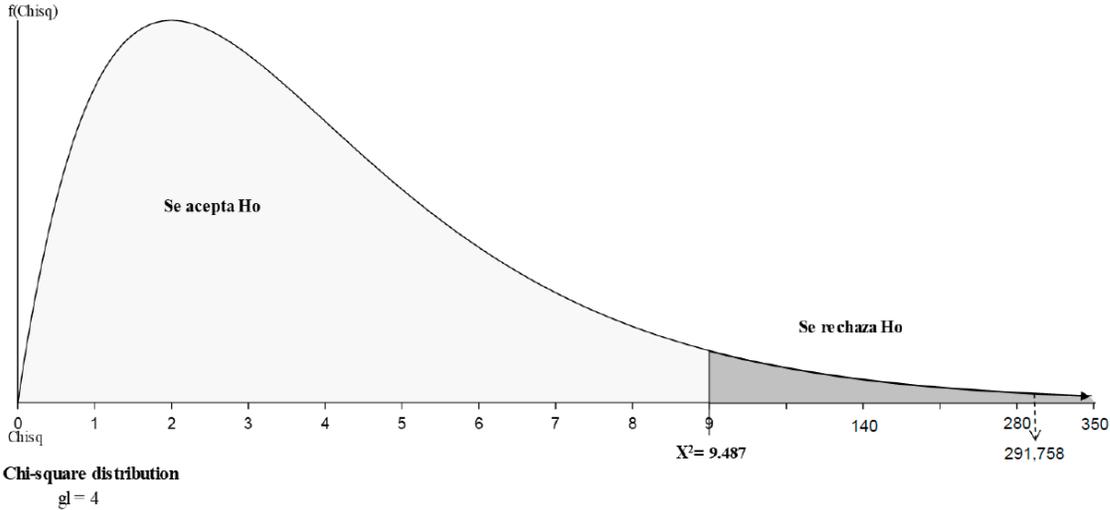


Figura 50. Chi cuadrado preguntas IIN2 y PADA2

Análisis:

Se observa que el $X^2 = 291,758$ es mayor al valor crítico de 9,487 y, el valor obtenido de significación asintótica $p=0,000$ es menor al nivel de significancia $\alpha= 0.05$; por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, concluyendo que existe un efecto positivo de la instrumentalidad sobre la adaptabilidad en las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ.

CAPÍTULO IV

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Se evidencia por medio de los datos estadísticos arrojados en la encuesta que los trabajadores de las empresas del sector automotor del DMQ están de acuerdo con su situación laboral actual; sin embargo, cabe recalcar que hay aspectos por mejorar debido a que un 34% de la muestra estudiada, se encuentra insatisfecha laboralmente.
- En general los trabajadores de la empresa comercializadoras de vehículos del DQM son productivos, lo que genera una sensación de satisfacción, ya que el entorno de su trabajo es agradable y la organización brinda el apoyo necesario. La infraestructura, los materiales y el reforzamiento apoyan su desempeño. Así como también mantienen los beneficios de ley e incentivos como remuneraciones, bonos, seguro social, entre otros.
- Con relación al 34% de trabajadores que evidencian insatisfacción laboral producidos por los factores de higiene como: ambiente motivacional, reconocimiento, plan de carrera y adaptación al cambio. Es visible su inconformidad con el trato recibido si bien es producto de su percepción pero se le debe conceder la importancia que requiere, de allí la necesidad de conocer cómo llegar a cada uno de los trabajadores.
- Como consecuencia del análisis se concluye que las dimensiones de la variable satisfacción laboral tienen un efecto positivo sobre las dimensiones de la productividad; es decir, las expectativas, valencia e instrumentalidad afectan el desempeño de los trabajadores, esto a

su vez, trae consecuencias al momento de alcanzar los objetivos y metas de las organizaciones.

Recomendaciones

- Seguir brindando el reconocimiento adecuado a los trabajadores, para mantener la sensación de que el trabajo y los aportes realizados son tomados en cuenta, y generan beneficios para los trabajadores y la organización.
- Planificar reuniones en las cuales se reconozca la participación actividad de los trabajadores en los procesos de cambio, para aumentar la identidad del mismo hacia la organización.
- Garantizar la integridad y bienestar del trabajador desarrollando acciones que fortalezcan el clima organizacional como plataforma para el crecimiento personal y profesional.
- Implementar un sistema de comunicación afectiva y armoniosa con todas las áreas para tramitar relaciones en donde el denominador común sean alcanzar la satisfacción laboral y con ésta los objetivos organizacionales.
- Realizar un estudio de carga laboral que permita corregir los errores de falta o exceso de actividades para agilizar los procesos y alcanzar la identidad con el puesto de trabajo.
- Formar equipos de alto rendimiento en donde la contribución se sustente en la identificación con los objetivos de la organización.
- Crear un sistema en el cual las expectativas de los trabajadores sean recolectadas, analizadas y generar una propuesta de valor que permita impactar en los niveles de productividad.
- Diseñar un sistema de beneficios no económicos (capacitación, reconocimiento, flexibilidad de horarios) que conjugados se vuelvan un instrumento para que el trabajadores mejores sus niveles de productividad.

- Mantener el sistema de recompensas que tiene un impacto positivo sobre la eficiencia, eficacia y adaptabilidad de los empleados.

Bibliografía

- Álvarez, L., Noda, M., López, L., & Galcerán, G. (2016). *Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad de asistencia hospitalaria*. Recuperado el 1 de Enero de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000300008
- Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador. (17 de diciembre de 2018). *Autoplus*.
- Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador. (01 de 2018). *El sector automotor registro una recuperacion alineada con la economia nacional*. Recuperado el 1 de Enero de 2019, de <http://www.aeade.net/en-2017-el-sector-automotor-registro-una-recuperacion-alineada-con-la-economia-nacional/>
- Bednarska, M., & Szczyt, M. (2015). *Variations in job satisfaction in service industries: comparative international analysis*. Recuperado el 1 de enero de 2019, de Emerald Insight: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/FS-08-2013-0037>
- Bonillo, D., & Nieto, F. (2002). *La Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*. Almería: Universidad de Almería.
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría, vol. XXXIV, número 004, Asociación Colombiana de Psiquiatría, (572-580)*. Bogotá, Colombia.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chiang, M. & Antonio, J. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.

- Crespo, G., & Moreta, M. (2016). Cómo medir la estrategia y planificación en las PYMES del sector de concesionarios de vehículos del DMQ. *YURA - Relaciones Internacionales*, 242-262. Recuperado el 2 de Enero de 2019 de http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/06/11.12-C%C3%B3mo-medir-la-estrategia-y-planificaci%C3%B3n-en-las-PYMES-del-sector-de-concesionarios-de-veh%C3%ADculos-del-Distrito-Metropolitano-de-Quito.pdf
- Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *ELSEVIER*.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Eguiguren, F. (15 de diciembre de 2018). Escenario del sector automotriz. (B. Puga, Entrevistador)
- Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización*. Recuperado el 1 de enero de 2019, de Research Gate: https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion
- Ferrero, J. (2011). *Estudio de la satisfacción laboral de los yeseros*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Flores, C. (2015). *Evaluación cuantitativa de la satisfacción laboral en personal directivo de empresas de calzado y cuero usuarios del IMMS, como modelo de atención*. Recuperado el 1 de enero de 2019, de Ciencia & trabajo: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492015000300008&lng=es&nrm=iso

- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación. Postgrado Economía y Negocios*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango*. Quetzal: Universidad Rafael Landívar.
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). "*Productividad*" en *Serie de Estudios Económicos*. México DF: ¿Cómo vamos?
- García, J., & Puga, B. (2019). "*La satisfacción laboral y su influencia en la productividad del talento humano de las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ durante el 2018*". Sangolquí: ESPE.
- González, F. S., & López, T. (2011). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Cordoba-España*. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Grasso, L. (2016). *Encuestas. Elementos para su Diseño y Análisis*. Córdoba: Grupo Editor Encuentro.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernandez, C.; Baptista, P. (2010). *Metología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (2003). *One more time: How do you motivate employees?* Massachusetts: Harvard Bussiness School.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavat, F., Keshavarz, S., & Hosseini, A. (2017). *The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian*

Petrochemical Industry. Recuperado el 1 de enero de 2019, de Science Direct:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791116300841>

Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Jiménez, D., & Edgar, J. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista ciencia UNEMI*, 26-34.

Kendrick, J., & Creamer, D. (1965). *Measuring Company Productivity: A handbook with Case Studies*. New York: The National Industry Productivity Board.

Kim, W. (2017). *Role of Burnout on Job Level, Job Satisfaction, and Task performance*.

Recuperado el 1 de enero de 2019, de

<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/LODJ-11-2015-0249?journalCode=lodj>

Kline, R. (1998). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford .

Linz, S., & Semykina, A. (2013). *Job satisfaction, expectations, and gender: beyond the European Union*. Recuperado el 1 de enero de 2019, de Emerald Indsight:

<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJM-06-2013-0149>

Lo, M.-C., & Ramayah, T. (2011). *Mentoring and job satisfaction in Malaysian SMEs*.

Recuperado el 1 de enero de 2019, de Emerald Insight:

<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02621711111126891>

Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Recuperado el 1 de enero de 2019, de Scientific Research:

[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2092782](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2092782)

- Marrugo, M., & Pérez, B. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Victor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero Cemprende*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Maslow, A. (1943/2000). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 370-396.
- Murray, M., Duncan, N., & Griffiths, M. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 8.
- Organización para la Cooperación Económica Europea. (1950). *Capital Productivity*. Madrid: OCEE.
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 575.
- Oxford Economics. (12 de junio de 2018). *The Unmet Promises of the Open-Plan Office*.
Obtenido de <http://blog.oxfordeconomics.com/unmet-promises-of-the-open-plan-office>
- Paz, R. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Métodos cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 137-158.
- Peña, M. (2013). *Relationship of Factors in Job Satisfaction of Employees of a Small Business Industry Metal-Mechanical*. Recuperado el 1 de enero de 2019, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2157062
- Peña, M. (2015). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. Cahuila: Universidad Autónoma de Coahuila-México.
- Quarstein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction*. Recuperado el 1 de enero de 2019, de Human Relations: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872679204500806>

- Rhodes, J., & Toogood, S. (2016). *Can active support improve job satisfaction?* Recuperado el 01 de enero de 2019, de Emerald insight:
<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/TLDR-07-2015-0028>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Santiago de Chile.
- Salas, R., Diaz, L., & Perez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. Recuperado el 1 de enero de 2019, de Scielo:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013
- Sanín, J., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas Colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*.
- Scheaffer, R., Mendenhall, W., & Ott, L. (1987). *Elementos de muestreo*. California: Grupo editorial Iberoamérica.
- Servicio de Rentas Internas. (2018). Recaudación de gestión del servicio de rentas internas. *Estadísticas de recaudación del período Diciembre 2018*.
- Toker, B. (2011). *Job satisfaction of academic staff: an empirical study on Turkey*. Recuperado el 3 de Enero de 2019, de Emerald Insight:
<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09684881111125050>
- Tumen, S., & Zeydnli, T. (2014). *Social interactions in job satisfaction*. Recuperado el 1 de enero de 2019, de Emerald Insight: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJM-04-2014-0095>

- Uribe, S., Ide-Olivero, J., & Castro, V. (2014). *Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile*. Recuperado el 10 de Enero de 2019, de Scielo:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-01072014000300003
- Valle, A., & Martínez, G. (2011). *México, otro capitalismo fallido*. Argentina: Ediciones Razón y Revolución.
- Van Den Berghe, E. (2005). *Gestión y gerencia empresariales aplicadas al siglo XXI*. México: ECOE Ediciones.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Massachusetts: Yale School of Organization and Management.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*. Holguín: Universidad de Holguín.