

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"CARACTERÍSTICAS DE LOS PERÍODOS DE MAYOR PRODUCTIVIDAD EN UN CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

JUAN CARLOS MATUS PALMA

CARNET 12772-09

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"CARACTERÍSTICAS DE LOS PERÍODOS DE MAYOR PRODUCTIVIDAD EN UN CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA."

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
JUAN CARLOS MATUS PALMA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN
MGTR. MAYRA BEATRIZ PEÑA PALACIOS DE LARRAINZA

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN
MGTR. OLGA MILAGRO LOPEZ GARCIA

Guatemala, 17 de noviembre de 2017

Señores Miembros del Consejo
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente,

Atentamente me dirijo a ustedes para someter a su consideración el trabajo de tesis del estudiante **Juan Carlos Matus Palma, carné 1277209** de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, cuyo título es: **CARACTERÍSTICA DE LOS PERÍODOS DE MAYOR PRODUCTIVIDAD EN UN CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.**

He revisado el trabajo de investigación y a mi criterio, considero que llena satisfactoriamente los requisitos necesarios, por lo que me permito someterla a su consideración para que sea nombrado el revisor respectivo.

Atentamente


Mgtr. Mayra Beatriz Peña Palacios
Asesora



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante JUAN CARLOS MATUS PALMA, Carnet 12772-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 0558-2018 de fecha 7 de febrero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"CARACTERÍSTICAS DE LOS PERÍODOS DE MAYOR PRODUCTIVIDAD EN UN CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 19 días del mes de enero del año 2018.



Irene Ruiz Godoy.

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

ÍNDICE

Contenido

Resumen

I.	Introducción.....	1
II.	Planteamiento del problema.....	27
	2.1 Objetivos	27
	2.1.1 Objetivo General	27
	2.1.2 Objetivo Específico	28
	2.2 Unidad de análisis	28
	2.3 Definiciones	28
	2.3.1 Definición Conceptual	28
	2.3.2 Definición Operacional.....	28
	2.4 Alcances y Límites.....	29
	2.5 Aporte	30
III.	Método	31
	3.1 Sujetos.....	31
	3.2 Instrumento.....	34
	3.3 Procedimiento.....	35
	3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	36
IV.	Resultados.....	37
V.	Discusión de resultados.....	47
VI.	Conclusiones.....	54
VII.	Recomendaciones.....	56
VIII.	Referencias.....	58
	Anexos.....	66

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar las características de los períodos de mayor productividad en un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala. Los objetivos específicos fueron establecer cuáles son los diferentes factores que pueden llegar a causar estrés en las personas que laboran dentro del centro de llamadas, se determinó a través de encuestas estructuradas los períodos de mayor productividad basándose en las siguientes características: edad, sexo, estado civil, se estableció cuáles son los factores que afectan su desempeño como periodos de descanso, rutinas fuera y dentro de la empresa, factores ajenos a la organización, vida personal, universidad, entre otros.

La variable de estudio fue la productividad la cual consiste en una relación entre la eficiencia y la eficacia a través de los recursos disponibles. El procedimiento estadístico a utilizar fueron las medidas de tendencia central para unos ítems y para los demás se utilizó la escala de tipo Likert.

Con base en los resultados obtenidos se estableció que son diversas las características de la variable mencionada, una de ellas es que el trabajo resulta ser muy monótono y no se da la retroalimentación y motivación necesaria para el tipo de trabajo. Los periodos de mayor productividad de acuerdo a los resultados obtenidos fueron durante la jornada vespertina siendo el 40% de los encuestados que respondieron en el ítem y 36% en la jornada matutina. Se llegó a la conclusión que no solo el horario afecta la productividad si no que es una serie de factores como el estrés, violencia psicológica constante, motivación, y horarios de comida que no logran establecer un punto medio entre las necesidades de los colaboradores y la organización.

Se concluyó que sí existen razones por las que los colaboradores no están siendo productivos dentro del centro de llamadas telefónicas. Se recomienda reestructurar el clima laboral en general, tener mayor cantidad de incentivos no monetarios hacia el trabajador, dar retroalimentación constante y mejorar la gestión de los líderes de equipo para formar un sentido de pertenencia con la organización y el equipo de trabajo.

I. INTRODUCCIÓN

La mayoría de las empresas en Guatemala tienen como meta lograr alcanzar el éxito y ser altamente productivas para tener un mejor posicionamiento en el mercado. Las mismas buscan establecer una serie de objetivos para poder alcanzar la sostenibilidad y viabilidad del futuro de la organización. Actualmente las empresas no le dan la importancia necesaria a las causas que la producen. Si el colaborador de una organización está motivado, su trabajo le es placentero, tiene buenas relaciones con sus compañeros y líderes de equipo su productividad va a ser mayor que la del trabajador que no está conforme con su puesto de trabajo. Esto es uno de los principales temas que preocupan a las empresas y organizaciones que desean rentabilizar su inversión.

El objetivo inicial de este estudio fue determinar las características de los periodos de mayor productividad laboral en un grupo de operadores de un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala. La productividad se puede definir como una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional. Es la producción promedio por trabajador en un periodo de tiempo determinado.

Con base en lo expuesto, es importante investigar la productividad como un papel indispensable en el desarrollo de todas las organizaciones dado que a través de ella se asegura la rentabilidad de una empresa y adicional a esto, estabilidad laboral para todos los integrantes de la misma. Una empresa que basa su filosofía en la mejora constante del personal, capacitaciones, motivaciones entre otros aspectos, tienden a tener colaboradores altamente productivos generando ingresos para la organización y desarrollando constantemente el potencial de la misma.

Además, productividad laboral es un término asociado con el grado de producción que una organización puede alcanzar para su desarrollo económico. En la actualidad la productividad es la base de la economía mundial. Muchos aspectos inciden en la productividad entre ellos la motivación, el clima laboral, el desarrollo profesional entre otros. En el presente documento se darán ejemplos reales de cómo la productividad afecta el desarrollo de una organización y se espera que describa las bases para comprender y analizar la variable descrita.

A continuación, se presentan a manera de antecedentes criterios de algunos autores nacionales que han realizado estudios en relación con la variable de estudio.

Para principiar, la tesis de tipo descriptiva llevada a cabo en empresas del centro de llamadas telefónicas de servicio al cliente ubicadas en zona 10 y 13 de la Ciudad de Guatemala realizada por Lemus (2011) tuvo como objetivo determinar las causas que originan el ausentismo y su impacto en la productividad y el cumplimiento de objetivos estratégicos. Los instrumentos utilizados fueron una serie de encuestas aplicadas a los gerentes, coordinadores y encargados de call center. El estudio fue conformado por una población de 50 operadores telefónicos divididos dentro de cuatro diferentes empresas. Los resultados indican que las causas del ausentismo se deben a que el 40% no cuentan con transporte, el 20% por enfermedad propia o del algún familiar. Otro dato interesante es que el empleado pasa realizando una tarea muy monótona afectando el rendimiento y la productividad en sus labores diarias, asimismo como su desempeño al no cumplir con los resultados establecidos. La investigación buscó mejorar las condiciones de trabajo, así como la productividad con incentivos y planes de carrera que logren el desarrollo profesional de los colaboradores. Con base en esto se logra concluir que debido a la naturaleza del negocio los empleados tienden a tener un mayor desgaste físico volviéndose menos productivos ya que se realiza un trabajo muy monótono, esto causa una mayor cantidad de ausentismo y rotación afectando el clima en sí de la organización. Como recomendación los call centers deben de establecer varios turnos, con un promedio de cuatro horas ya que la mayoría de los trabajadores son estudiantes. Contratar personal que satisfaga los requisitos de reclutamiento y selección ubicando al personal que viva cerca de las instalaciones y así evitar ausencias a causa del transporte.

En el mismo orden de las ideas, la tesis de tipo descriptiva realizada en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial de la ciudad de Quetzaltenango por Fuentes (2012), tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad, determinar la importancia

que el personal se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva esto en su productividad, dicha encuesta fue dirigida a los jefes de cada área con el objetivo de evaluar al personal que tienen a su cargo. El instrumento utilizado fue una escala de Likert. Los resultados determinaron que no existe influencia de satisfacción laboral en la productividad, ya que los encuestados determinaron que cuentan con diferentes tipos de motivaciones como buen clima laboral y son incentivados por su buen trabajo, esto arrojó un resultado de 90 puntos cuando a partir de 67/100 ya es considerado un índice alto. Como conclusión se determinó que no existe influencia laboral entre la satisfacción laboral y la productividad. Para esta investigación el autor recomendó que periódicamente se realizaran evaluaciones para seguir manteniendo el mismo nivel y siempre mejorar la satisfacción de los colaboradores por medio de capacitaciones.

Asimismo, la tesis de tipo descriptiva realizada en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango por Maldonado (2013), tuvo como objetivo verificar qué tanto las motivaciones en los colaboradores de dichas imprentas tendrían un impacto positivo o no en la productividad. El estudio se realizó en las 36 imprentas de la ciudad de Quetzaltenango con un total de 68 trabajadores del área de producción y los 36 gerentes dando el 100% de la población. El instrumento utilizado fue una escala de Likert. Los resultados establecieron que las personas cuentan con muchas deficiencias a la hora de cumplir con la calidad final del producto, tiempos de entrega y servicio al cliente. Esto determina que no están siendo ni eficientes ni eficaces. De igual forma el 67% de los trabajadores dijo que no se les daba ninguna clase de incentivos tanto monetarios y no monetarios manteniéndoles con motivación cero. Un 45.07% indicó que inclusive no reciben prestaciones adicionales a la ley. Se concluyó que no contaban con planes de motivación y por consiguiente el colaborador no produce lo que debería producir en determinado tiempo, por lo tanto, se recomendó elevar la motivación de los trabajadores a través de un proceso de inducción, programas de incentivos monetarios y no monetarios, reforzamiento positivo y prestaciones de ley.

Por su parte se mencionará la tesis de tipo descriptiva realizada en Hotel del Campo en la ciudad de Quetzaltenango por Aguirre (2014), se planteó como objetivo establecer la influencia de la planeación estratégica en la productividad laboral. El instrumento utilizado fue una escala de Likert. El estudio fue conformado por 40 colaboradores entre propietarios, personal administrativo, y operativo comprendiendo el 100% de la población. Los resultados establecieron que todos los colaboradores del Hotel del Campo no tienen conocimientos de la existencia de la planeación estratégica, a pesar de que los empleados no la conocen de igual manera son personas productivas. Por esta razón se concluyó que el personal es productivo en las diferentes áreas de trabajo y la misma razón hace que se genere un clima laboral productivo. Es importante tener conocimiento acerca de la planeación estratégica para realizar de mejor manera sus funciones. Se recomendó la elaboración de la planeación estratégica para tener mejores resultados y así elevar la productividad de los colaboradores, adicional de parte de gerencia se debería de realizar un análisis F.O.D.A. y determinar cuáles serían los puntos de mejora dentro de las instalaciones de manera periódica y con conocimiento de los empleados.

Finalmente, la tesis de tipo descriptiva, realizada en el área de salud de Quetzaltenango por Quiroa (2014), tenía como objetivo establecer la influencia que tiene la toma de decisiones con la productividad que hoy en día se tiene dentro de las organizaciones. El instrumento utilizado fue una escala de Likert. El estudio se realizó con 50 personas que comprenden el 100% de los trabajadores. Los resultados establecieron que dependiendo del problema que se estuviera llevando a cabo no se tomaba en cuenta la opinión de los colaboradores para poder llegar a una solución. Muchas veces el resultado final llevaba a una toma de decisiones errada ya que no basaban su decisión en lo que los colaboradores realmente necesitaban, lo cual afectaba la productividad de los mismos. En muchos casos las soluciones son mejores que las den personas que conozcan el área y sepan cuáles son las necesidades de la misma, al obviar este punto de confianza se crean otro tipo de conflictos y al final el trabajo se para volviendo tedioso. Se

concluyó que la toma de decisiones es un punto importante en el desarrollo personal y profesional, para que los colaboradores pueden ser eficientes en sus áreas de trabajo se debe trabajar en completa armonía, se recomendó poder tener un buzón de sugerencias para que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes y así se puedan tomar las medidas necesarias.

En cuanto a las investigaciones fuera de Guatemala, relacionadas con la productividad dentro de las organizaciones se puede iniciar con la tesis de tipo cualitativa realizada en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo, Santa Fe, Argentina, por Sánchez (2011), con una población de 64 trabajadores entre hombres y mujeres. El objetivo de la investigación era que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se den en las organizaciones para lograr un rendimiento productivo para la empresa y para el trabajador, gozando de salud mental y libre de estrés. El instrumento utilizado fue una serie de cuestionarios para su medición. Los resultados determinaron que existe cierto grado de estrés en los trabajadores, de los cuales se puede mencionar: sobrecargo laboral, dificultades interpersonales e insatisfacción. Esto provoca que los colaboradores se encuentren bajos en sus metas, proyectos de vida y su autonomía para tomar decisiones independientes. Los resultados también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la productividad entre los empleados. Como principal conclusión se llegó a determinar que desde el momento en el que los empleados experimentan estrés, a su vez experimentan menos satisfacción laboral, menos bienestar y menor productividad. Entre los colaboradores que no sufren de estrés, muestran resultados contrarios a los descritos anteriormente. Como principal recomendación, cualquier situación laboral puede tornarse estresante, la vida personal, familia, relaciones interpersonales, universidad entre otras. Por lo tanto, se recomienda mantener los niveles de estrés bajos e incentivar constantemente a los empleados con propuestas monetarios como no monetarios, promociones, reconocimientos entre otras y evitar siempre la carga laboral constante, con estos factores los

colaboradores pueden tener la mente enfocada en los resultados y aumentar constantemente su nivel de productividad.

De la misma manera, la tesis de tipo descriptiva realizada en las 250 pymes en el sector comercial de la ciudad de Chiclayo, Perú por Requejo (2013), en una población de 10 trabajadores por empresa, tuvo como objetivo analizar si la protección social es una variable determinante en la productividad laboral de las pymes, así como analizar cuanto influyen las variables analizadas en el crecimiento productivo del sector comercial de la ciudad. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue una serie de preguntas basadas en un modelo econométrico. Los resultados obtenidos dieron a conocer que las pymes con mayor número de trabajadores tienden a tener una mayor productividad laboral y por lo tanto se tiene una mayor inversión en el área de capacitación y activos que puedan llegar a retribuir al trabajador. Cuando se contrata a un nuevo colaborador, la productividad aumenta en un 30%. La protección social es de mucha importancia ya que cuando se protege a un trabajador la productividad aumenta en un 4.7% relacionándolo en este caso con su nivel de ventas. Como conclusión se pudo determinar que las expectativas de los dueños tienen una relación directa con la productividad laboral de estas empresas ya que a medida que aumenta su productividad sus expectativas de crecimiento e inversión en las variables de capacitación y activos aumenta. Como recomendación, es importante realizar las mejoras en los estándares de evaluación como calidad humana, y otras variables que incentiven a los trabajadores a mejorar sus niveles productivos traduciéndolo a un mejor desempeño que genere más beneficios hacia la organización.

Asimismo, la tesis de tipo descriptiva realizada en la empresa Chimú Agropecuarias S, A. del distrito de Trujillo, Perú por Morales (2014), con una población conformada por 80 colaboradores entre hombres y mujeres de la organización. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa. Los instrumentos utilizados son una serie de encuestas aplicadas a los

colaboradores con la finalidad de evaluar su nivel de satisfacción, adicional fue utilizado un análisis documental en donde se analizaron los reportes de productividad en función de los estándares establecidos por la organización. Los resultados más relevantes consideran que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad como regular. A los colaboradores se les obliga a trabajar en horarios festivos siendo compensados con otro día hábil de descanso, esto genera mucha desmotivación ya que el trabajador prefiere que se le remunere el día. Como conclusión se determinó que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, la empresa solo los capacita esporádicamente afectando la productividad, así también la empresa no proporciona los recursos adecuados para lograr un mayor desempeño en sus labores. La recomendación que se da en este caso es efectuar mediciones de clima organizacional periódicamente para mantener la información actualizada y se propone adicional mantener una comunicación asertiva como estrategia para mejorar el desempeño y la productividad, así como la satisfacción de los colaboradores.

En el mismo orden de ideas, la tesis de tipo descriptiva realizada en empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito Metropolitano de Quito Perú, por Tayupanda (2014), en una población total de 54 colaboradores entre jefes y personal operativo únicamente hombres. La misma, tuvo como objetivo conocer y analizar los factores que inciden en la productividad laboral del sector industrial, para ello se ha enfocado en las empresas productoras y comercializadoras de productos alimenticios de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito. Los instrumentos utilizados fueron una serie de encuestas y entrevistas. Los resultados obtenidos determinaron con un porcentaje del 99.11% de los encuestados que el trabajo en equipo es de suma importancia para mejorar los resultados de la empresa, por lo tanto, el trabajo en equipo influye de manera directa en la productividad laboral dado que se busca el cumplimiento de los objetivos en general permitiendo el

mejor desempeño mediante una buena comunicación y un buen trato entre los colaboradores. Como conclusión la productividad laboral permite conocer el rendimiento de los trabajadores de una empresa determinada, en el área de producción. Se obtuvieron respuestas determinantes de las personas a las cuales se le aplicaron las encuestas en donde afirmaron que los factores que inciden en la productividad laboral son: comunicación, sueldos, herramientas de trabajo, capacitaciones y seminarios. Como recomendaciones es primordial que los directivos mantengan un sistema de pagos puntuales y proporcional a las actividades que realizan, las herramientas de trabajo dentro de la ejecución de las actividades diarias son ineludibles, se recomienda a los jefes de cada área que realicen un formato de hoja de pedidos que circule un día a la semana y por último un sistema de recreación que contribuya al desarrollo y fortalecimiento del compañerismo entre los demás trabajadores.

Finalmente, se hace mención la tesis de tipo cualitativa realizada en empresas ubicadas en diferentes ciudades de Colombia Bogotá, Cali y Medellín, con los jefes de innovación, diseño, desarrollo de producto y gestión ambiental, realizada por Vargas (2016) la cual tenía como objetivo identificar evidencias de mejoras en la productividad, a través de la innovación y la gestión del conocimiento en empresas. Los instrumentos utilizados fueron muestreos teóricos para la selección de casos, entrevistas semi-estructuradas y observación directa. Los resultados hallaron efectos positivos en la innovación de la productividad, en la eficiencia empresarial y en la competitividad de las compañías. Por esta razón se llegó a la conclusión que la investigación da lugar a la discusión en torno a los marcos de gestión de la productividad desde el desarrollo o la adopción de nuevas innovaciones en las empresas. Como recomendaciones, se debe analizar la dinámica de innovación de la organización, cultura organizacional, expectativas de la empresa en términos de competitividad y productividad.

La productividad laboral es un factor crucial en el desarrollo de todas las organizaciones. Los antecedentes planteados en el documento permiten dar una idea de los parámetros que una organización debe seguir para poder mantener a su personal motivado y así

mantener la mente enfocada en el alcance de los objetivos. Existen muchos aspectos que se deben tomar en cuenta para mantener dicha variable en las empresas, los líderes juegan un rol importante ya que, una mala gestión puede desestabilizar la motivación del personal para realizar sus tareas de la mejor forma posible. Por lo tanto, una gestión basada en el desarrollo laboral es la mejor manera de mantener a los empleados dispuestos a afrontar los retos y llegar a la meta establecida.

El presente trabajo de investigación logró determinar cuáles son las características de los periodos de mayor productividad en un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala. La variable de estudio a investigar fue la productividad.

Para principiar, Smith (2005), definió por primera vez la división del trabajo del siguiente modo: “la productividad de la fuerza de trabajo es tanto mayor, cuanto más simple y constante sea la tarea a realizar”, con base a este planteamiento se entiende por tarea simple la falta de complicaciones. A través de este planteamiento es el principio de especialización del trabajo que se formula de la siguiente forma: para la realización de una determinada tarea, se preferirá a la persona mejor que mejor capacitada se encuentre, y en igualdad de capacitación o se preferirá a quién posea la mayor experiencia.

Según Chiavenato (2009), en una definición general, la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos de trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo. Esto suele representar con la siguiente fórmula desarrollada por el autor mencionado anteriormente:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto}}{\text{Insumo}}$$

Cada organización tiene como objetivo principal elevar la productividad de la empresa. Este campo laboral es una relación existente entre el resultado final de una organización y los recursos que se utilizaron para obtenerlo. Esto va de la mano con la eficiencia y eficacia que tiene un colaborador. Existen diferentes factores que se relacionan con la productividad dentro de una empresa: factores técnicos y factores económicos. Ambos factores tienen relación con la motivación y la utilización adecuada de los recursos disponibles.

Es así como Chiavenato (2009), menciona cuál es el papel y la importancia de las personas dentro de una organización y dado el contexto, resulta difícil separar el comportamiento de las personas del de las organizaciones. “Estas operan por medio de las personas, quienes las forman y deciden y actúan en su nombre” (p.36). Cada colaborador juega un rol fundamental dentro de la empresa ya que son el recurso humano que se necesita para que la misma logre cumplir con sus funciones cotidianas. Muchas organizaciones hoy en día hacen mención de sus colaboradores a través de diferentes nombres, la relación que esto tiene con la productividad es fundamental ya que dependiendo del nombre que les asignen a sus empleados da a conocer el valor que se les atribuye ya que afecta a la percepción que el empleado llegue a tener con respecto a la organización.

De acuerdo con Herrera (2013), define que “La productividad necesita que se manifieste primero la eficiencia al usar los recursos básicos sin desperdiciar, como son: El tiempo, el espacio y la materia con la finalidad de no incrementarlos. Para efectuar las actividades lo más rápido posible y lograr ahorro actuando con rapidez y recurriendo a la aplicación de la ciencia en técnicas con creatividad, es la síntesis de dos finalidades inseparables: ahorro de recursos y velocidad de procesos, para producir o crear.” (p.17)

El mismo autor refiere que la productividad es una herramienta que se utiliza para la competitividad entre individuos y sociedades, en muchos países se muestra diferente la calidad de vida de sus habitantes y esto se debe a que en sus culturas llevan la productividad a un nivel más allá. Tanto los sectores públicos, empresariales y civiles juntan sus esfuerzos y recursos para lograr crear productos de alta calidad involucrando procesos y sistemas que hacen de la labor sea mucho más eficiente. “La productividad

se debe entender desde una perspectiva universal, ya que es el legado de pensamientos, conocimientos, administración de recursos humanos, economía y personal que han ido evolucionando desde la revolución industrial”. (p.18)

Acorde con Fernández, (2009) “Los factores Psicosociales que pueden afectar tanto el bienestar y la salud de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial son el estrés, y la insatisfacción laboral se observan en parámetros como la cantidad y la calidad de trabajo realizado, la rotación laboral y el absentismo.” (p.15)

Según Fernández (2009), existen factores psicosociales en el campo laboral que se mencionaran a continuación:

- Adecuación entre el trabajo y la persona: esto es una garantía de optimización y satisfacción laboral, el trabajo debe de tener sentido para la persona que lo realiza.
- Relaciones interpersonales: estas pueden ser útiles para situaciones de tensión adentro de la organización. La forma en la que un colaborador adentro de la organización trata a las demás personas es una referencia clara de la actitud que tiene hacia la misma.
- Aspectos organizativos: en este campo se suelen incluir factores como las tareas, la comunicación, y la participación de los colaboradores. Esto es un punto clave ya que sirve para poder alcanzar las metas dadas por la empresa.
- Tiempo de trabajo: Pausas, horarios de entrada y salidas, días libre entre otros, son quizá una de factores más influyentes dentro de la productividad de un colaborador ya que esto influye en la salud, estrés y demás factores para la mejora en la toma de decisiones dentro de las jornadas laborales.

Seguidamente, Herrera (2008), afirma que “el trabajo constituye para el ser humano una necesidad económica, una vocación, un estímulo, un derecho y un deber para poder satisfacer las necesidades y lograr tener una vida plena”. (p.16).

Trabajo y salud son temas muy relacionados a la productividad, en el trabajo los colaboradores logran desarrollar sus capacidades físicas e intelectuales con el objetivo de cubrir varias necesidades y tener una mejor calidad de vida. Por otro lado, la salud

constituye un riesgo para la persona dependiendo del tipo de trabajo que realiza, por ejemplo; el uso de productos químicos, uso de maquinaria pesada entre otros. Todos estos factores influyen en la productividad de la persona ya se produce estrés o cualquier otro tipo de riesgo psicosocial. El cansancio, el agotamiento, fatiga, y apatía afectan de igual forma.

En el mismo orden de ideas, Delgado (2000), “El trabajador organizará sus tareas de modo que pueda mejorar su libertad e independencia, aumentar su responsabilidad y recibir retroalimentación de tal manera que pueda evaluar y corregir su propio desempeño. Se trata de que la persona sienta satisfacción con su trabajo, el cual se reflejará en la satisfacción de sus necesidades y la empresa contara con colaboradores con intereses individuales satisfechos y listos para integrarse a los intereses de la organización.” (p. 63)

De acuerdo con Jiménez (2002), una vez que se empieza a obtener resultados de los primeros experimentos se quiere seguir haciendo más. Gracias a la productividad se pueden abarcar más cosas y realizar proyectos que antes nunca se hubieran empezado. En los últimos años el sector empresarial ha sufrido una serie de cambios que son favorables para mejorar la gestión de sus organizaciones, sin embargo, han comenzado a aparecer otros problemas relacionados con los trabajadores, que son el capital máspreciado de toda empresa en cualquier parte del mundo. Los trabajadores también han obtenido beneficios en los cambios realizados, adicional, han dejado de visualizar otros aspectos que en otros momentos estaban más a su alcance y eran más palpables para ellos; es por esto que ha disminuido su sentido de pertenencia por el centro en el que laboran, su motivación por realizar una mejor labor y su deseo de trabajar más para elevar la productividad de su centro y brindar mayores aportes a la economía del país.

Así mismo, Satisfacción laboral=productividad (2011), en el artículo disponible en la revista Articuz señala que son diferentes las organizaciones que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se nota al medir el clima organizacional, en este el comportamiento de los empleados presenta poca productividad, pertenencia a la empresa y motivación. Son diferentes las razones que lo generan entre ellas se puede mencionar; poca retribución, reconocimiento de la labor, ausencia de liderazgo,

integración con sus equipos de trabajo, mala definición de los puestos, higiene en el trabajo, tecnología en desarrollo, planes de carreras no definidas, ausencia de índices de rendimiento, ausencia de una cultura organizacional. Entre otros factores.

De acuerdo con Robbins (2005), se afirma que el clima laboral y la cultura organizacional son dos componentes esenciales para elevar la productividad laboral. El clima organizacional de una empresa se basa en una serie de variables como la motivación, pagos, incentivos entre otras cosas. La cultura organizacional es una expresión que se utiliza en todas las organizaciones, esta son un conjunto de creencias, valores, hábitos y actitudes que se desarrollan adentro de una organización. El ambiente laboral está constituido por tres variables:

- El general: Son los aspectos económicos, legales, sociales y tecnológicos que influyen en las tareas de los dueños de las organizaciones y sus estrategias de mercado.
- El operativo: Es la relación con el cliente y el trabajo que ejercen su influencia inmediata en los directivos de la organización.
- El interno: Son todas las fuerzas que actúan adentro de una organización y posee implicaciones específicas para su dirección y desempeño.

De acuerdo con Robbins (2005) los componentes determinantes que se deben considerar siempre dentro de una organización adicional a los mencionados anteriormente son:

- Ambiente físico: Instalaciones, equipo, iluminación, contaminación e inclusive el color de la pintura son aspectos que pueden alterar el clima dentro de una organización por lo que es importante tomar en cuenta estos aspectos.
- Características estructurales: Se basa en el tamaño de la organización, número de empleados espacio de trabajo entre otros.
- Ambiente social: Esto abarca el trabajo en equipo como los conflictos que se pueden dar con los empleados e inclusive con los jefes de la organización. Es importante establecer un buen sistema de comunicación interna.

- Características personales: Son las aptitudes y actitudes que un empleado debe de tener hacia la organización, el colaborador debe de sentirse motivado y con deseo de desarrollo profesional.
- Comportamiento organizacional: Aspectos como la productividad el ausentismo, la rotación y el nivel de tensión que pueden existir dentro de la organización son factores que pueden crear un mal clima dentro de la organización.

Tomar en cuenta todos estos componentes determinan la forma en la que será el clima organizacional de una empresa. Todos estos temas están relacionados completamente con la productividad laboral, ya que esto crea un impacto en la eficacia y eficiencia de un colaborador, su impacto social y el desempeño en general de la empresa. La cultura organizacional de igual forma es un factor determinante de la productividad de una persona. Estos son patrones que determinan las conductas, creencias y valores inculcados dentro de una organización. Debido a que los gerentes de personal a menudo hacen de intermediarios entre los empleados y la gerencia en caso de conflictos, se ocupan de que el clima se mantenga de la mejor manera.

Por otra parte, Baguer (2005), Indica que “el clima laboral es el ambiente humano en el que el talento humano desarrolla sus actividades dentro de la organización, también puede ser llamado como las características que percibe el empleado de la organización y como la misma influye en la conducta.” (p.93)

En el mismo orden de las ideas González (2008), ha enumerado los cinco componentes principales para sentirse bien dentro de una organización:

- Actitud hacia el grupo de trabajo.
- Condiciones generales del trabajo.
- Actitud hacia la compañía.
- Beneficios monetarios.
- Actitud hacia la supervisión.

Otros componentes que deben añadirse a los cinco mencionados anteriormente son el estado de ánimo de los individuos en relación al trabajo mismo y sobre la vida en general. La salud, edad, nivel de aspiración, status social, actividades políticas, pueden

contribuir con el clima de una organización. La actitud que tenga un colaborador hacia la empresa es un factor determinante en la productividad que la misma puede llegar a tener a lo largo de su carrera.

Seguidamente, Greene (2009), menciona que si existe un problema de productividad dentro de una organización es mejor incrementar el nivel de felicidad de los empleados que comentar con terceras personas su falta de cumplimiento hacia las métricas establecidas. En la actualidad se rechaza el punto de vista más popular que dice que la satisfacción causa el rendimiento. Este punto de vista dice que el esfuerzo en un trabajo conduce a recompensas, y que a su vez produce cierto nivel de satisfacción. Así pues, las recompensas constituyen una variable que interviene necesariamente en el planteamiento. Desde otro punto de vista, tanto la satisfacción como la productividad se consideran en función de las recompensas. Este punto de vista no solo considera que la productividad se debe a las recompensas, sino también dice que el esfuerzo actual en un trabajo afecta el esfuerzo posterior las recompensas se basan en la productividad actual. Las recompensas constituyen una causa directa de satisfacción más que la productividad, y que las recompensas que se basan en el esfuerzo actual causan un desempeño consistente. Se indica también que un alto nivel de satisfacción en el trabajo efectivamente produce un efecto positivo en la reducción del cambio, accidentes, absentismo, impuntualidad entre otras.

De la misma manera, Peters (2004), en su teoría de productividad basada en la motivación de la persona dice que las empresas sobresalientes consideran la motivación del personal como piedra angular del sistema. Tratan a su personal como personas adultas. Confían en la madurez de sus empleados y saben que el mejor rendimiento se obtiene mediante el establecimiento de relaciones de confianza mutua. Sienten un gran respeto por el individuo y procuran que las personas progresen dentro de la organización. En las empresas excelentes, los empleados tienen expectativas claras, y disfrutan de la autonomía y buenas condiciones en el trabajo y el espíritu de la empresa como algo propio. De esta manera la motivación de las personas está asegurada porque se siente implicados en lo que hacen.

Por su lado, Sutton (2002), indica que el enfoque para los incentivos incluye una relación entre los trabajadores y la empresa, en el cual cada grupo ayuda al otro a alcanzar los objetivos establecidos por la organización. Uno de los primeros planes de incentivos con más éxito basado en la cooperación fue el de Lincoln Electric, desarrollado por James F. Lincoln. Además de incluir muchos otros beneficios, se incluyó un fondo de para gratificación anual a los empleados basados en su productividad. Por ello, el plan estimula a los empleados a unirse a la empresa para reducir costos y por consiguiente aumentar la productividad. En el sistema, se estimula a los empleados a presentar idea que puedan ser de mucha utilidad para mejorar la organización. Los medios para presentar las ideas de mejora pueden variar desde depositar las sugerencias por escrito en buzones distribuidos en la empresa, hasta una presentación formal ante un comité de revisión. Por lo general, si se aprueba la sugerencia y tiene éxito el empleado recibe dinero en efectivo.

Cabe mencionar el plan de Scanlon (2003), que ofrece a los trabajadores una bonificación basada en ahorros tangibles en los costos de mano de obra. Este plan, desarrollado inicialmente para ayudar a la empresa a resolver dificultades con los sindicatos, estimula a los trabajadores a sugerir cambios que puedan ayudar a aumentar la productividad dentro de la organización.

Porter y Lawler (2012), definen el rendimiento en el trabajo como “El efecto neto del esfuerzo de una persona según se ve modificado por sus habilidades y rasgos y por la forma en la que percibe su papel dentro de la organización.” (p.342) El esfuerzo es la cantidad de energía física, mental que gasta una persona en su trabajo. Las habilidades y rasgos son características personas que entran en juego en el rendimiento del trabajo. El tipo de rendimiento-productividad que logran los sujetos varía según sus esfuerzos, habilidades, rasgos y la dirección en que se aplica este esfuerzo. Se requiere un nivel mínimo de aceptabilidad en todas estas áreas para lograr un nivel satisfactorio de rendimiento-productividad. Por ejemplo, un individuo con una habilidad tremenda tal vez ejerza gran esfuerzo, pero trabajando en cosas incorrectas, y por tanto no logrando un buen rendimiento desde el punto de vista de la organización. El líder informal de un grupo de trabajo posiblemente cuente con una habilidad por arriba del promedio y no obstante

ejerza un fuerte esfuerzo para alentar al grupo a restringir la producción. Así pues, desde el punto de vista de la organización, su rendimiento y nivel de productividad no sea muy bueno. En forma similar, la persona con gran habilidad y deseo de lograr los objetivos de la organización pero que es perezosa y gasta poco esfuerzo, lo más probable es que rendirá mal.

Uno de los problemas más grandes que tiene la productividad laboral en la época moderna es el ausentismo.

De acuerdo con la página de internet llamada Asepeyo (2017) hace mención que “La gestión de ausentismo debe abordarse desde la responsabilidad social corporativa, la promoción de la salud y la implantación de una cultura preventiva; y a partir de ella se propone una gestión integral combinando aspectos sanitarios, de gestión, de prevención y de organización.” Los aspectos indicados anteriormente son:

- Beneficios para los trabajadores: mejorar la salud de los trabajadores, evitar accidentes y minimizar penalizaciones económicas en situaciones de baja laboral.
- Beneficios para las empresas: optimizar la organización y los costes no productivos de la estructura de recursos humanos de las empresas.
- Beneficios para la Seguridad Social: disminuir los gastos del Sistema de la Seguridad Social, contribuyendo a su sostenibilidad a largo plazo.

Por otra parte, Pin (2012), existen dos tipos de ausentismo; el justificado y el no justificado. Esto en mucha parte se debe a que las empresas no motivan a sus colaboradores correctamente. “Las organizaciones no les hacen crear conciencia a los empleados de las utilidades de sus tareas y lo importante que es que se lleven siempre a cabo. Muchos colaboradores en empresas donde no está bien establecida la cultura organizacional, hacen que un simple resfrió y la persona ya no se presentan a sus labores causando pérdidas a la organización.” De acuerdo con Pin (2012), las crisis están causando que este comportamiento tenga una tendencia a la baja. Desde el año 2007 la crisis económica ha causado que este aspecto se venga reduciendo al día de hoy. Existe mucha necesidad de empleo y las personas por miedo a ser reestructuradas evitan este comportamiento a menos que si sea una causa justificable, sin embargo, las empresas

están perdiendo la tolerancia a este comportamiento por lo que las personas evitan realizarlo.

De acuerdo con Haskel (2015), la educación de calidad es la mejor herramienta para aumentar la productividad laboral. Actualmente los países Latinoamericanos están haciendo grandes avances en la educación y se puede tener un amplio conocimiento en los campos de la tecnología y las ciencias. “El crecimiento de la productividad depende de múltiples factores como la adopción de tecnología, las inversiones y la calidad de fuerza laboral.” (p.35) La calidad de enseñanza no es lo único que se necesita para obtener una fuerza de trabajo más calificada y con un nivel de productividad mayor, es necesario aumentar la calidad de la enseñanza en general.

Según Gonzalo (s/f), “La teoría de señalización dice que las empresas tienen menos información que los trabajadores sobre la productividad de éstos, por lo que no es tan sencillo tener mayor productividad para conseguir un mayor salario.” La forma en la que un empleado puede conseguir un mayor salario es aumentando su nivel de productividad a través de la educación. Las mismas características que permiten a una persona tener éxito en los estudios (inteligencia, interés, esfuerzo) son las mismas que hace que un trabajador sea más productivo dentro de una organización. El desarrollo e incremento de las capacidades de los empleados son necesarios para lograr un desempeño adecuado dentro de la organización.

Asimismo, Solares (2007), explica que el aumento en la productividad deriva del uso eficiente de los recursos, por lo que las empresas recurren a varias vías para lograrlo. Una empresa es un agente económico que al utilizar recursos o factores de producción trabajo, capital, técnica, materiales, instalaciones, maquinas, entre otros, ordenados según ciertas normas sociales y tecnológicas, los transforma en bienes y servicios o en otros recursos y tiene como fin lograr objetivos de tipo económico. La corriente económica neoclásica utiliza el concepto de productividad para analizar el desempeño de las empresas, con respecto a los factores de producción. Señala que la capacidad de producción se observa a partir del uso y aprovechamiento de cada uno de los factores de producción o mediante la combinación de varios, lo que da como resultado un índice llamado productividad. Define productividad como el aumento o disminución de los

rendimientos, por la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción. El aumento en la productividad deriva del uso eficiente de los recursos, por lo que las empresas recurren a varias vías para lograrlo, entre éstas: fomentar la creatividad e innovación, incrementar la motivación y participación del trabajador, formar y capacitar al elemento humano en el uso de la tecnología para facilitar el trabajo, realizar menos esfuerzo y producir más para mejorar los métodos de trabajo y hacerlos más eficientes.

Por su lado Arana (2013), menciona que una de las técnicas más efectivas y eficaces para motivar al personal y lograr la productividad deseada, es mediante el enriquecimiento del puesto. Se refiere a la expansión vertical de los puestos. En esto se aumenta el grado en que el empleado controla la planificación, ejecución y evaluación de su trabajo. Un puesto enriquecido organiza las tareas a fin de que el trabajador pueda realizar una actividad completa, mejora su libertad e independencia, aumenta su responsabilidad y proporciona retroalimentación, de manera tal que un individuo puede evaluar y corregir su propio desempeño. Las personas procuran lograr los objetivos que se han fijado. Los objetivos que se identifican con mayor frecuencia entre los trabajadores son la seguridad en el trabajo, trabajo estimulante desde el punto de vista económico e intelectual, reconocimiento, status, responsabilidad y logro. Si el programa de entrenamiento ayuda a los empleados a alcanzar algunos de estos objetivos, el proceso de aprendizaje se facilitará considerablemente. Por ejemplo, un trabajador inhábil a quien se le da la oportunidad de aprender un oficio que requiera habilidad tal vez se encuentre muy motivado, pues podrá ver que el entrenamiento trae consigo más dinero y seguridad en el trabajo por consiguiente la persona será más productiva.

Es así como Rosada (2010), menciona que la productividad puede ser la variable que reconcilie un viejo debate entre crecimiento económico, menor pobreza y redistribución menor desigualdad, el punto central es que el bajo crecimiento en América latina y el Caribe durante los últimos años se explica no tanto por falta de inversión, sino por la baja producción de los factores de producción en la región como capital, mano de obra y demás. En otras palabras, los latinoamericanos no utilizan de manera eficiente los recursos productivos con los que se cuenta. La importancia de la productividad en la

agenda de desarrollo de los países, como bien apunta el reporte, está en alta correlación que tiene dicha variable con el ingreso per cápita de las personas. A mayor productividad, a mayor ingreso per cápita y mayor nivel de vida de los hogares en general, es decir, menor pobreza.

Dardón (2002), hizo mención en un artículo titulado; caficultores quieren ser más competitivos, publicado por Prensa Libre en donde se tuvo la intención de impulsar un sistema de pago de salarios por productividad y este será un nuevo reto de la junta directiva de Ana café (Asociación Nacional de Cafetaleros). La intención de esta iniciativa fue buscar ser más competitivos a nivel laboral y mejorar notablemente la productividad. El pago de salarios por productividad consiste en remunerarle un poco más al empleado de lo que se paga en el mercado actual, dado que, esto hace que los colaboradores se encuentren motivados y más productivos para que no busquen otras alternativas laborales por mejoras de sus salarios. Muchas de las empresas buscan invertir en nuevos negocios, tecnología o infraestructura, son pocas las que invierten en el capital humano. Esta iniciativa innovadora busca que la productividad sea mejorada a través del enriquecimiento del puesto del empleado remunerándolo mejor para que mantengan los estándares de trabajo de la mejor forma posible.

Asimismo, Henkles (2006), hace mención que el estrés es una reacción física en la cual entran varios mecanismos de defensa para hacer frente a una situación amenazante, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y las exigencias se hacen más fuertes. En muchas ocasiones al momento de aumentar el estrés pueden verse afectado la salud del individuo y adicional dentro del trabajo puede tener un menor índice de productividad.

De acuerdo con Carrillo y Rojas (2015), otro aporte importante en la definición del desempeño laboral es la manera de cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas en común, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido eficazmente. Así, está referido a la forma en la que los empleados realizan eficientemente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. En este punto cabe señalar la

parte de desempeño laboral que tiene relación con la institución y en todo lo que está abarca, cada día se exige aún más a los colaboradores por el ambiente en donde vive. Por tal manera evalúan el desempeño para detectar la productividad del trabajador y de la empresa, para llevarla así a niveles de calidad listos para competir en el mercado laboral donde se desenvuelvan. Cuando la organización establece metas lo realiza con el fin de generar mayor productividad de parte de los colaboradores, para ello es necesario implementar un plan estratégico y con ello un concepto de riesgos psicosociales el cual hace precisamente referencia a aquellos aspectos del diseño, la institución y la gestión del trabajo, al tomar en cuenta su contexto social y ambiental, que tienen el potencial de causar daño psicológico, social o físico al colaborador en la empresa; por lo tanto debe de darle un seguimiento específico al estrés de los trabajadores y el desempeño en el puesto de trabajo.

De acuerdo con Arrieta (s/f) en el artículo llamado teorías de la motivación, explica la teoría tradicional de la motivación surgió de los trabajos de Frederick W. Taylor, y otras personas que participaron en el movimiento de gerencia científica, que estaba activa a principios de este siglo. Las ideas de Taylor se basaron en su creencia que los sistemas de recompensas existentes no habían sido creados para compensar a las personas por una alta productividad. Taylor consideraba que, cuando la persona altamente productiva descubría que se le compensaba básicamente en la misma forma que a la persona que producía menos, disminuiría su productividad. Taylor solucionó este problema de desigualdad de la compensación de manera simple. Creó un sistema por el cual se compensaba al trabajador según la cantidad que producía. Al darse cuenta que sería necesario crear una norma razonable de desempeño, Taylor descompuso los trabajos en sus componentes y midió el tiempo necesario para lograr cada uno de estos. En esta forma, pudo establecer en forma científica normas de desempeño y así seguir aumentando la productividad de los colaboradores. El plan de Taylor era diferente, él recomendaba una tasa salarial para las unidades que produjeran acorde a la cantidad fijada. Se pagaba una tasa significativamente mayor no solo por el número de unidades mayores ya establecidas, sino también por todas las unidades que se produjeran durante el día. Así pues, en el sistema de Taylor los trabajadores podían en muchos casos incrementar significativamente su salario al ser más productivos en sus labores. La teoría

tradicional de la motivación se basa en el supuesto de que el dinero es el motivador primario y una de las mejores formas de incentivar a los empleados a ser más productivos.

Adicional a lo indicado anteriormente, Salazar (2009), expone que el descontento puede manifestarse de muchas formas. “Su expresión más directa es la fluctuación laboral, que puede ser real según el número de bajas ocurridas en la organización en un período determinado, y potencial, que se expresa en el deseo de cambiar de trabajo”. A este último planteamiento se le debe prestar atención porque, de no mostrar un cambio notorio con las cuestiones que provocan insatisfacción puede convertirse en un problema a largo plazo. Una empresa que mantenga un clima organizacional deficiente puede provocar diferentes estados de ánimo en las personas, por consiguiente, afectar su nivel productivo radicalmente. El logro de un clima organizacional apropiado es una responsabilidad de los altos mando de la organización, para esto se debe empezar a mantener y enfocarse en la cultura de la organización. Se hace mención de este tema ya que va de la mano con la productividad en el trabajo. Si los empleados se encuentran en un estado de estrés constantemente su productividad se verá afectada en todo momento y por consiguiente los números no serán los esperados. Cuando la organización da de baja constantemente a su fuerza de trabajo, la misma empieza a afectar psicológicamente a los colaboradores ya que entra en acción una psicosis constante el pensar que se les dará de baja también. La organización adicional debe de contar con un sistema de reclutamiento de talento eficiente en donde se contraten a las personas idóneas para el puesto de trabajo ya que de esta forma se estará evitando la rotación y el clima organizacional mejorara notablemente.

La comunicación juega un papel sumamente importante en la mejora constante de la productividad del colaborador.

Acorde con Denton (2010), se han identificado cuatro funciones principales que incluyen personas en las organizaciones y en las cuales el proceso de comunicación desempeña un papel clave:

- Función de emoción: casi toda la comunicación contiene una gran parte de acción y reacción emocional. Por medio de la comunicación, los empleados

comentan entre si sus satisfacciones e insatisfacciones. La comunicación sirve como medio para resolver conflictos, reducir la tensión y aumentar la productividad. Por tanto, su objetivo principal en la función de emoción es que permite a los empleados expresar sus sentimientos sobre la organización.

- Función de motivación: La comunicación puede servir de vehículo para alentar a realizar logros establecidos por la organización. El éxito de la mayoría de las teorías de motivación depende en gran parte de lo bien que el gerente se comunica. La eficacia del liderazgo supone la capacidad de comunicar conductas deseables, en este caso una mayor productividad, más aún, en otras actividades gerenciales, como instruir, evaluar el rendimiento y entrenar a los subordinados con el objetivo de volverlos más eficientes en su trabajo.
- Función de información: La comunicación también sirve para proporcionar información, tomar decisiones, a nivel individual, de grupo y de organización; por ejemplo, los informes de gerenciales y los sistemas de información a través de un ordenador.
- Función de control: Un medio de lograr un control en una organización es a través del diseño y el uso de estructuras organizacionales. Las cadenas de órdenes determinan las conductas formales de la comunicación dentro de la organización. Dicho lo anterior, el proceso de comunicación se usa para establecer los deberes, responsabilidades, autoridad y para que los sujetos se den cuenta de sus acciones.

Acorde con Propenko (2005), en los últimos años, las actividades internacionales relacionadas con el mejoramiento de la productividad han aumentado considerablemente como resultado de los siguientes factores:

- La mayor cooperación económica y tecnológica entre los países. Esto ha producido la difusión de técnicas modernas de gestión e información, con lo que ha aumentado la necesidad de enfoques comunes con respecto a la evaluación de la eficacia de los recursos utilizados.
- La mayor necesidad de efectuar comparaciones entre diferentes empresas, sectores y países a los fines de evaluación y adopción de políticas. Esto ha

ocasionado el mejoramiento de las bases estadísticas y de tratamiento de datos y su unificación comparativa.

- El aumento de número de instituciones de productividad sectorial y nacional que organizan sus esfuerzos sobre una base internacional, con el fin de intercambiar datos sobre experiencias e información, técnicas de medición, programas, logros y problemas.
- Las mayores diferencias entre los países desarrollados y los países en vías de desarrollo en el campo económico y social son la escasez de recursos financieros y materiales para la transmisión directa de los países desarrollados a los países en vías de desarrollo en el marco de programas internaciones de desarrollo. Se ha reconocido que los programas internacionales de mejoramiento de la productividad son un factor importante del desarrollo, ya que contribuyen a utilizar con mayor eficacia todos los recursos disponibles.
- La comprensión por parte de las Naciones Unidas y sus organismos especializados de la importancia del mejoramiento de la productividad, como un instrumento eficaz de asistencia internacional a los países en desarrollo. Esto ha dado origen a la creación de mecanismos institucionales para elaborar programas de mejoramiento de la productividad y ponerlos en práctica en alguno de los países en vías de desarrollo. Estos factores han contribuido a la aparición y el fortalecimiento de mecanismos internacionales de cooperación en el sector de la productividad.

Aumentar la productividad de los procesos es un deseo que se intuye como importante. Sin embargo, poco se realiza porque no se sabe cómo hacerlo provocando grandes pérdidas en las mismas organizaciones y en la sociedad por proyectos mal planteados, fuera de costos y plazos, trámites que demoran más de la cuenta, mala atención de clientes entre otros. Acorde con Bravo (2006), una de las causas es la carencia metodológica, otra es el exceso, es decir, métodos muy complejos y caros. La idea es ayudarse a través de métodos simples y concretos que faciliten la comunicación, la estandarización y la participación. Se trabaja en rangos de servicio y calidad definidos y de creciente exigencia. Relación de la productividad con la innovación el avance hacia la mayor productividad basada en la gestión de procesos significa emplear las

herramientas que esta provee, tales como la gestión estratégica de procesos a través de los cuales es posible obtener, productos, servicios y modelos completamente diferentes. Lo bueno es que se trata de innovaciones de riesgo muy bajo cuando se respetan los métodos de la gestión de procesos.

Finalmente, Barillas (2006), indica que efectivamente se puede lograr mayor productividad con base en la gestión de procesos y así crear valor compartido, en primer lugar, para el cliente, luego los demás grupos de interés y la misma organización. Mediante este camino se siguen métodos que pueden hacer las personas comunes y corrientes, que no dependen de la creatividad ni de la iluminación de personas especiales. Es indispensable conocer las necesidades, expectativas y sobre todo detectar el valor que se le agregue a la organización. Lo más importante es escuchar a los líderes evitando la auto referencia, la pobreza de la arrogancia de creer que uno sabe todo. En cada aspecto relevante para la empresa se puede identificar una brecha entre lo que se está proporcionando y la meta a la cual se puede llegar. Luego, con los métodos que aporta la gestión de procesos se llegara a esas metas: la creación de valor gracias a la mayor productividad lograda. Es importante recordar que la productividad incluye eficiencia y eficacia a la vez, es una totalidad. Un aspecto extremadamente positivo y poco visible todavía es que con las herramientas de la gestión de procesos se puede aumentar la productividad con riesgos sorprendentemente bajos.

Para concluir, es necesario ser más productivos, no solo en términos absolutos, sino en términos comparativos a nivel mundial. La productividad es uno de los factores determinantes para que todas las organizaciones puedan competir en un mercado que crece constantemente y de forma acelerada, de esta manera fijar los lineamientos que cuentan con la capacidad de competir con los mejores de cada ramo y a su vez adaptarse a las tendencias actuales. La fijación del número de tareas que se realiza dentro de las empresas es un elemento primordial para el cálculo de la productividad de cada uno de los empleados, no se debe sobrecargar a los colaboradores con múltiples tareas ya que estos no serían eficientes ni eficaces. Uno de los elementos del incremento de la productividad, vienen de la mano con la jornada de compromiso, que se tiene adaptándola de manera eficaz a los periodos productivos, hay colaboradores que se

sienten más productivos a determinadas horas del día como a su vez la productividad baja después de algún periodo de tiempo.

Lo que se hace para mantener un nivel de productividad constante es enfocar los recursos para el bienestar individual del colaborador y el equipo de trabajo.

Las constantes capacitaciones influyen para mejorar el rendimiento de los trabajadores para que este descubra habilidades y destrezas con las que cuenta y pueden utilizar en beneficio de la empresa así bien como corregir comportamientos no adecuados que pudieran estar afectando el rendimiento hacia la misma. Las organizaciones deben de tener como prioridad establecer sistemas en donde se logre medir la productividad y establecer políticas en donde se invierta en el activo más grande de una organización que es el capital humano.

Dado que el mundo se encuentra en un cambio constante y es necesario mantenerse a la vanguardia en la diversidad de procesos organizacionales. Mantener a los empleados motivados, con sentido de identidad hacia la organización, valorados, que se sientan escuchados, entre otros, no solo va a hacer que los empleados se sientan mayormente comprometidos y la productividad de los mismos se vea reflejada en los resultados establecidos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El objetivo de la presente investigación es determinar cuáles son las características de los periodos de mayor productividad laboral en un grupo de operadores de un centro de llamadas telefónicas en la ciudad de Guatemala.

Queda claro que la productividad es el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos establecidos por la organización. Poder aumentar la productividad dentro de las organizaciones debe de ser una estrategia fundamental para que ellas puedan conseguir el crecimiento y posicionamiento de mercado necesario. Es de vital importancia para la calidad de vida de un país ya que repercute en el incremento de salarios lo que incentiva al crecimiento de la economía en general. Contando con índices de productividad elevados y a su vez retribuir al trabajador por su desempeño. Las mejoras de la productividad dentro de las empresas ha sido un tema que ha venido evolucionando desde los principios de la revolución industrial ya que este no solo hace que las empresas cuenten con una retribución más grande, adicional los trabajadores se sienten mayormente motivados dentro del círculo donde se desarrollan y no pierden el enfoque constante en la búsqueda de la superación personal. Tener colaboradores más productivos conlleva a una mejor retribución hacia la empresa y por tal razón un mayor crecimiento y competitividad.

Por lo anterior se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las características de los periodos de mayor productividad laboral en un grupo de operadores de un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

2.1.2 Identificar las características de los periodos de mayor productividad laboral en un grupo de operadores de un centro de llamadas de ciudad de Guatemala.

2.1.3 Objetivos específicos

- Establecer cuáles son los diferentes factores que pueden llegar a causar estrés en las personas que laboran dentro del centro de llamadas.
- Determinar a través de las siguientes características demográficas los periodos de mayor productividad; Edad, sexo, estado civil, nivel académico, jornada de estudios y años de experiencia.
- Establecer cuáles son los factores que afectan su desempeño como periodos de descanso, rutinas fuera y dentro de la empresa, factores ajenos a la organización, vida personal, universidad, entre otros.

2.2 Elemento de estudio:

- Productividad Laboral.

2.2 Definición de unidad de análisis

2.3.1 Definición conceptual

- Productividad

Martínez (2007), define la productividad como un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos en la producción de bienes y servicios. Es una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos. Adicional, mide también la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos.

2.3.2 Definición operacional

- Productividad

En la presente investigación se determinó conocer las características de los períodos de mayor productividad laboral en un grupo de operadores de un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala.

Al ser la organización una entidad que se dedica al área de servicio al cliente el término productividad es fundamental en el desarrollo de las tareas cotidianas. Si el colaborador se encuentra motivado va a ser más productivo y su trabajo será más eficiente. Los centros de llamadas telefónicas tienden a ser lugares de trabajo muy monótonos, el colaborador presenta constantemente diferentes comportamientos que evitan dar el servicio al cliente esperado por la empresa por lo que, las capacitaciones, comunicación asertiva por parte de los líderes de equipo entre otros, juegan un rol fundamental en el entorno en el que se labora. Para operacionalizar el presente trabajo se elaboró un instrumento en base a una escala de Likert y medidas de tendencia central realizada por el autor de este documento y así lograr establecer las características que afectan la variable de estudio expuesta. El instrumento fue elaborado para el personal del área operativa de la organización considerando los siguientes indicadores:

- Niveles de estrés.
- Horarios de ingreso.
- Capacitación, motivación y retroalimentación.
- Factores que puedan influir en el clima laboral de la organización.

2.4 Alcances y límites

Dentro de los alcances de la presente investigación se determinó conocer las características de los periodos de mayor productividad laboral en un grupo de operadores de un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala. Se estableció a través de encuestas estructuradas por medio de una escala de Likert y medidas de tendencia central, los factores importantes de los periodos de mayor productividad dentro de la organización. Se buscó establecer las causas que determinan el motivo por el cual se ve afectado el desempeño de los colaboradores.

Entre las limitaciones de la presente investigación estuvo el factor tiempo y la disponibilidad de los colaboradores. Una de las limitaciones que se presentó fue la disponibilidad de la organización para llevar a cabo la presente investigación ya que sus normas de confidencialidad dentro de la empresa son muy estrictas por lo que no se puede ingresar papel o algún otro dispositivo electrónico.

2.5 Aporte

La realización de esta investigación tuvo como principal aporte identificar cuáles son las características de los periodos de mayor productividad laboral en un grupo de operadores de un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala. El estudio es de mucha importancia ya que su enfoque fue con base a una investigación descriptiva, la cual tiene como objetivo llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades. La investigación no se limita a la recolección de datos, si no a la predicción e identificación de la relación que existe entre la variable. Por último, se añadieron las causas que puedan afectar la productividad de los colaboradores.

Por otro lado, esta investigación será de mucha utilidad para que las organizaciones tomen en cuenta las causas que puedan llegar a afectar la productividad de sus colaboradores y poder determinar cuáles son las áreas que se deben de reforzar para establecer un clima laboral basado en la productividad de la empresa.

La presente investigación será de mucha utilidad para los estudiantes, futuros profesionales e incluso docentes de diferentes centros educativos conocer las características de los periodos de mayor productividad laboral en un grupo de operadores de un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala. Esto les permite tener ideas más claras de cómo lograr desarrollar un ambiente productivo dentro de una organización y a su vez que se logre potencializar las capacidades laborales de los colaboradores a través de los líderes de equipo, quienes, son los responsables de contar con una comunicación asertiva y constante con sus subalternos para que incluso el clima organizacional pueda mejorar. La productividad ha venido siendo una variable medible y tangible desde, al mantener al personal altamente motivado la productividad se verá reflejada en las métricas establecidas por la entidad.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

El estudio se llevó a cabo en un centro de llamadas telefónicas ubicado en la zona 10 de la ciudad de Guatemala, el cual inició en 2006 como un centro de telemarketing, dos años después se establecieron como centros de operaciones de servicio al cliente, cobros y ayuda tecnológica. Desde hace 11 años la empresa se dedica a proveer el servicio de subcontratación a diferentes empresas de alto renombre. La misma ya cuenta con operaciones en Estados Unidos de América, Guatemala, Nicaragua y las Filipinas, siendo este uno de los centros de llamadas telefónicas con mayor crecimiento a nivel nacional. Actualmente la organización cuenta con más de 1,800 empleados los cuales se encuentran dispersos en los países mencionados. El estudio se realizó con 50 colaboradores del área operativa donde laboran aproximadamente 400 colaboradores que comprenden el 12.5% de la totalidad de la población y corresponde a los trabajadores de un centro de llamadas telefónicas ubicado en la ciudad de Guatemala.

Los sujetos de estudio fueron hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 18 a 40 años, de nivel económico medio, la mayoría estudian en plan fin de semana y horarios nocturnos, solteros/as, casados/as, nivel académico variado, años de experiencia entre 1 a 4 años, la etnia es ladina.

De acuerdo con Arvelo (2008) la muestra fue de tipo aleatorio simple ya que es una técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Según el autor mencionado anteriormente, expone que “el muestreo aleatorio simple es un método de elección de **N** unidades de tal manera que cada una de las muestras tiene la misma probabilidad de ser elegida”. (p.135)

Las características de los sujetos se presentan a través de las siguientes tablas:

Género:

Tabla 1		
Género		
Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	28	56%
Femenino	22	44%
Total	50	100%

Edad:

Tabla 3		
Edad:		
Edad	Cantidad	Porcentaje
18 a 20 años	5	10%
21 a 25 años	19	38%
26 a 30 años	13	26%
30 años o más	13	26%
Total	50	100%

Jornada de estudio:

Tabla 6		
Jornada de estudio		
Jornada de estudio	Cantidad	Porcentaje
Matutina	7	14%
Vespertina	4	8%
Fin de semana	14	28%
No estudia	25	50%
Total	50	100%

Estado Civil:

Tabla 5		
Estado Civil		
Estado civil	Cantidad	Porcentaje
Soltero/a	32	64%
Casado/a	15	30%
Divorciado/a	3	6%
Total	50	100%

Tabla 4		
Nivel académico		
Nivel académico	Cantidad	Porcentaje
Primaria	1	2%
Básicos	5	10%
Diversificado	20	40%
Universitario	23	46%
Maestría	1	2%
Total	50	100%

Años de experiencia:

Tabla 2		
Años de experiencia		
Años de experiencia	Cantidad	Porcentaje
1 año	14	28%
2 años	13	26%
3 años	7	14%
4 años o más	16	32%
Total	50	100%

3.2 Instrumento

Se aplicó una encuesta de tipo Likert y las medidas de tendencia central elaborado por el autor de este documento. De acuerdo con LLauradó (2014), la escala denominada de esa forma por Rensis Likert quien en 1932 desarrolló el uso de este instrumento. Es una escala utilizada en cuestionarios que en esta investigación busca medir las características de mayor productividad y consiste en recoger una serie de ítems relacionados con la variable de estudio que se quiere llegar a medir y poder expresar una posición ante el planteamiento. Las escalas utilizadas tuvieron 4 opciones de respuestas y consta de 37 ítems que intentan determinar las características de los horarios de mayor productividad para al final poder hacer una comparación con los resultados obtenidos de cada sujeto y llegar a la conclusión esperada. Dado que las respuestas de las preguntas fueron diferentes en su mayoría (de acuerdo, moderadamente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) se buscó determinar las causas de dicho planteamiento a través del análisis individual de cada uno de los encuestados. Dicha prueba tiene una duración de 20-25 minutos (Anexo I). Los indicadores fueron realizados con base en siguiente cuadro:

Escala	Punteo
De acuerdo	4
Moderadamente de acuerdo	3
Parcialmente en desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

No.	INDICADOR	NO. DE PREGUNTA
1	Niveles de estrés	27 y 29
2	Horario de Ingreso	18, 26, 31
3	Capacitación, comunicación y retroalimentación	1, 2, 3, 4, 6, 10, 12, 14, 16, 22, 23, 24, 28, 32
4	Factores que pueden influir en el clima organizacional.	8, 9, 11, 15, 30

3.3 Procedimiento

Para realizar la siguiente propuesta se llevó a cabo los siguientes pasos:

- Se definió el tema de investigación.
- Se determinó el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.
- Se solicitó autorización a la empresa para la realización del estudio.
- Se desarrolló el marco teórico consultando diferentes fuentes que tuvieran relación con la variable de estudio.
- Se realizó el planteamiento del problema, alcances y límites, antecedentes.
- Se realizó el método de investigación, el instrumento y procedimientos.
- Se definió el tipo de investigación, metodología estadística y diseño.
- Se realizó un cuestionario con el objetivo de recopilar la información requerida por medio de la escala de Likert.
- Se aplicó el instrumento a los sujetos de estudio.
- Tabulación de datos y generación de medidas de tendencia central por medio de Excel.
- Se procedió con la interpretación y se dieron a conocer los resultados obtenidos.
- Se procedió con el análisis y discusión de resultados refiriendo las investigaciones previas de autores expertos en el tema.
- Se realizaron las conclusiones, recomendaciones, realización de referencias bibliográficas y se incluyeron los anexos.
- Entrega de Informe final de tesis.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Para la presente investigación se utilizó el método de investigación descriptiva, ya que utiliza únicamente la recolección de información con base en análisis estadísticos, lo cual permite determinar de manera general los resultados y profundizar en los mismos. En este caso se utilizó el método descriptivo de encuestas semi-estructuradas de tipo Likert y medidas de tendencia central en donde se busca obtener a través de tabulación simple junto con gráficas y tablas lograr establecer las características de los periodos de mayor productividad en un centro de llamadas telefónicas de la ciudad Guatemala.

De acuerdo con Rodas (2007) la media aritmética es un promedio aritmético en un conjunto de mediciones, la cual se obtiene al dividir la suma de las mediciones entre el número de ellos y el conjunto. Asimismo, podemos definir las medidas de tendencia central se utilizan como puntos de referencia para interpretar los resultados obtenidos de alguna evaluación. Con base en la media, mediana, moda y desviación estándar se pueden establecer las respuestas promedio de cada pregunta por sujeto evaluado, es un método para comparar e interpretar cualquier puntaje central o típico.

Baray (2008), define la investigación descriptiva como una herramienta que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyen al conocimiento. Tiene como objetivo llegar a conocer las situaciones, costumbres, y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En la siguiente descripción se presentarán los resultados obtenidos del trabajo de investigación realizado en el centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala.

Primero, se presentan las tablas 4.1 en donde se desglosan los resultados de las medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y la desviación estándar, se incluyeron las tablas y gráficas 4.2 a la 4.11, preguntas construidas a través de la escala de Likert que permiten tener resultados más asertivos para poder determinar las características del planteamiento expuesto, acorde con la variable de estudio existen una variedad de acontecimientos que se presentan en la rutina de un colaborador, estas rutinas pueden influir de forma positiva o negativa en la productividad dentro de la organización, por dicha razón se agregaron los ítems que serán presentados.

Para esto se realizó una encuesta que contiene preguntas que buscan determinar las características de mayor productividad en un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala, dichas encuestas fueron aplicadas en una muestra de 50 colaboradores del área operativa.

A continuación, se presentan las tablas 4.1 que describe los resultados de las medidas de tendencia central, las tablas y gráficas 4.2 a 4.11 elaborada en la escala de Likert para establecer las características de la variable de estudio.

Tabla 4.1. Estadística descriptiva de Ítems

NIVELES DE ESTRÉS					
No.	Ítem	Media	Mediana	Moda	Desviacion estandar
27	¿Considera que, si la organización le exigiera menos horas trabajadas, su productividad laboral mejoraría notablemente?	3	26	4	1.114
29	¿Durante su jornada laboral, se puede desplazar hacia otros sitios dentro y fuera de las instalaciones laborales?	2.76	26	4	1.17

- Los resultados expuestos de acuerdo con la tabla, se puede determinar que en la pregunta No. 27 los encuestados mantuvieron una media de 3 y a su vez en la pregunta No. 29 se obtuvo una media de 2.76 siendo esta un resultado bajo ya que se confirma que los colaboradores no se pueden desplazar hacia otros sitios dentro de las instalaciones.

HORARIO DE INGRESO					
No.	Ítem	Media	Mediana	Moda	Desviacion estandar
18	¿Está de acuerdo con el horario de trabajo que se le fue asignado?	3.32	26	4	0.96
26	¿Considera que trabajar los fines de semana y descansar días entre semana afectan la productividad de sus labores?	3.12	26	4	1.19
31	¿Considera que su persona cumple siempre con los horarios de entrada y salida de la organización?	3.58	26	4	0.76

- Seguidamente, el resultado expuesto del horario de ingreso se puede determinar que las preguntas tuvieron unas respuestas aceptables dentro del rango. Ya que se mantuvo en un promedio del 3.15% tanto si estaban de acuerdo con su horario de entrada, como trabajar los fines de semana y por último el cumplir el horario de ingreso estipulado no afectan directamente a la productividad laboral.

FACTORES QUE PUEDEN INFLUIR EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

No.	Ítem	Media	Mediana	Moda	Desviacion estandar
8	¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?	3.28	26	4	0.86
9	¿Cree usted que el ambiente físico de su trabajo influye en el desempeño de sus labores?	3.42	26	4	0.86
11	¿Cree usted, que su sueldo dentro de la organización refleja su nivel de productividad?	2.62	26	3	0.97
15	¿Tiene a su disposición los materiales necesarios para realizar su trabajo?	3.1	26	4	1.04
30	¿Considera de las organizaciones a crecido en volumen de personal a comparación de años anteriores?	2.22	26	1	1.07

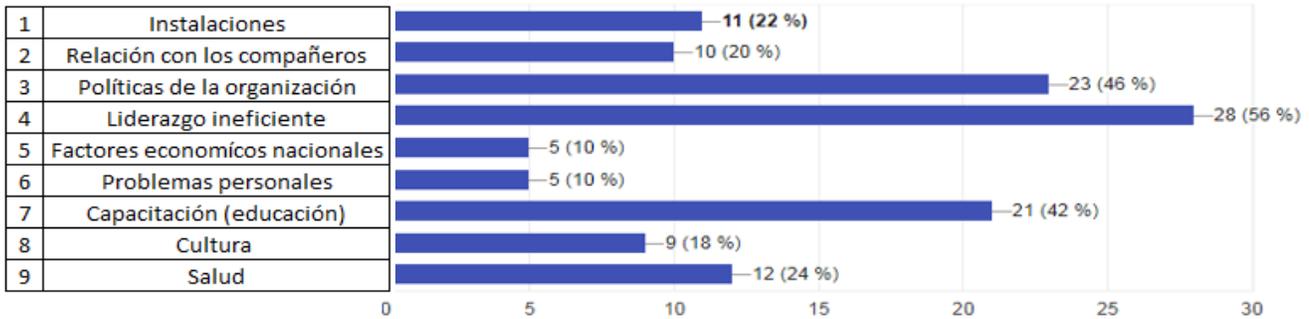
- De acuerdo con la tabla, factores que pueden influir en el clima organizacional, se pudo determinar lo siguiente: tanto las preguntas 8, 9 y 15 tuvieron resultados positivos, sin embargo, la pregunta No. 11 que plantea si el sueldo es el más apropiado y si el mismo refleja el nivel de productividad, los encuestados respondieron con resultado bajo ya que la media está únicamente un 2.62. Adicional a esto, la pregunta No. 30 que expone si la organización ha crecido en volumen en los últimos años los encuestados respondieron con un resultado igualmente bajo ya que la media es únicamente 2.22 lo que significa que la organización no ha contado con un crecimiento significativo en los últimos años y por consiguiente no se ha tenido crecimiento vertical por parte del colaborador.

CAPACITACIÓN, MOTIVACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

No.	Ítem	Media	Mediana	Moda	Desviacion estandar
1	En estos 30 días, ¿Ha recibido realimentación de su desempeño por parte de su jefe?	3.18	26	4	1.02
2	¿En su opinión, es un factor importante la experiencia de las personas para desempeñar sus actividades de una buena forma?	3.4	26	4	0.81
3	¿Considera que en la empresa estimulan su desarrollo personal y profesional?	2.44	26	3	0.97
4	¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?	3.12	26	4	0.98
6	A menudo, ¿Se siente comprometido a realizar bien su trabajo y al logro de los objetivos de la organización?	3.54	26	4	0.81
10	¿Cree que la empresa premia constantemente su trabajo?	1.84	26	1	0.93
12	En general, ¿Se siente conforme con el trabajo que realizas en tu organización?	3.36	26	4	0.78
14	¿Considera que en la empresa existe un plan de desarrollo profesional y económico al que usted puede optar?	2.04	26	1	1.05
16	En general, ¿Siente que su equipo de trabajo lo motiva a ser mejor cada día?	2.66	26	3	1.06
22	¿Considera que la empresa lo motiva constantemente a obtener buenos resultados?	2.28	26	3	1.01
23	¿La empresa cuenta con estándares de calidad establecidas que le permitan determinar si está siendo una persona productiva?	2.7	26	4	1.07
24	¿Está de acuerdo con el tipo de remuneración que se le brinda si cumple los estándares de la empresa?	2.48	26	3	1.03
28	¿Cree usted que cumple diariamente con las métricas establecidas por la organización?	3.32	26	4	0.77
32	Durante su jornada laboral, ¿Su persona muestra constantemente dedicación y concentración en el trabajo que realiza?	3.54	26	4	0.81

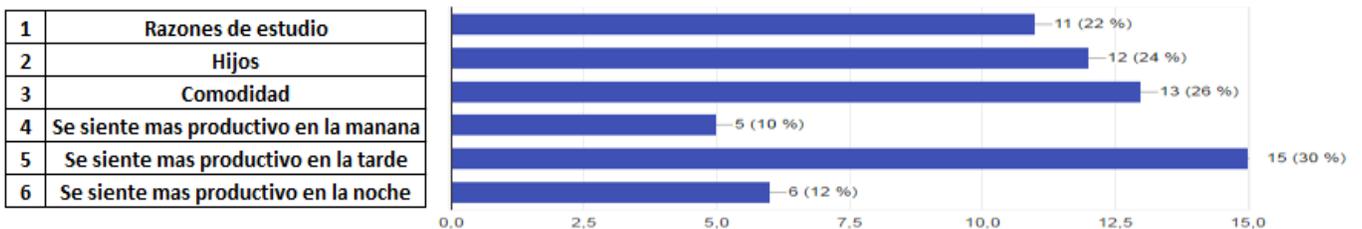
- El planteamiento que expone entre los ítems, motivación, retroalimentación y capacitación se puede concluir que uno de los planteamientos de mayor influencia que ejercen en la productividad del personal se puede verificar en la pregunta No. 3 en donde no se estimula el desarrollo personal y profesional lo cual afecta directamente a la productividad ya que los colaboradores no se sienten motivados. Seguidamente, en la pregunta No. 10 en donde la empresa premia la labor de los trabajadores obtuvo una media de 1.84 lo que permite determinar que la empresa no brinda la motivación necesaria a sus empleados. Así mismo en la pregunta No. 14 se plantea si existe alguna clase de plan de desarrollo profesional y económico, los encuestados tuvieron una media de 2.04 lo que significa que la empresa no les brinda un crecimiento vertical a los empleados ya sea económico o ascenso de puesto, dicho planteamiento afirmó que los colaboradores no se encuentren motivados ya que se determina que es casi nula la probabilidad de poder desarrollarse dentro de la empresa.
- Para finalizar en la pregunta No. 16 se plantea si el equipo de trabajo es motivado a ser mejor cada día, se obtuvo una media de 2.66 lo que representa una falta de liderazgo por parte de los mandos superiores en mantener al equipo de trabajo dispuesto en alcanzar las metas diarias establecidas por la organización, lo cual, llega afectar directamente los niveles de productividad. Por último, la pregunta No. 23 expone si la empresa cuenta con estándares de calidad establecidos que permitan determinar si la persona está siendo productiva, se cuenta con una media de 2.7 lo que representa que ni la organización en sí misma, busca determinar si el colaborador está o no haciendo bien su trabajo. A pesar que los resultados en este campo no fueron alentadores, el colaborar se siente conforme con el trabajo que realiza como se puede ver en las preguntas No. 6 y 12, sin embargo, estos aspectos pueden mejorar constantemente si se les da el seguimiento necesario y se busca un clima laboral estable tanto para los líderes de equipo como los subalternos. Es de suma importancia que el personal muestre una constante dedicación y concentración en el trabajo que realizan para lograr ser más productivos.

Tablas 4.2. Factor que más problemas presenta con respecto a la productividad de una organización.



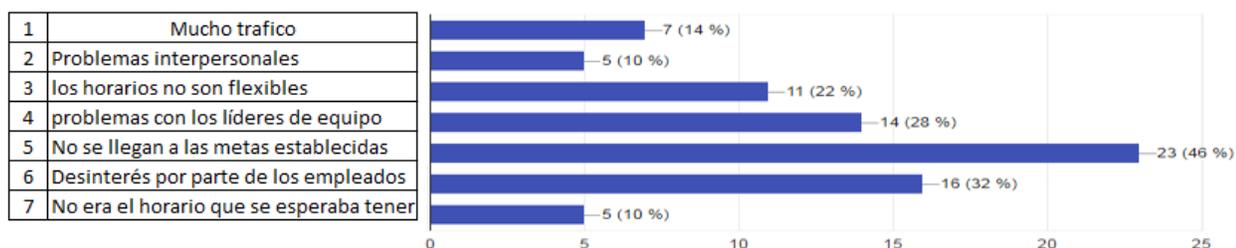
- De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la tabla 4.2 se puede determinar que el factor que más prevalece dentro de los problemas que pueden afectar a la productividad dentro de la organización es por un liderazgo ineficiente. El 56% de los encuestados respondieron como afirmativa a esta problemática, Seguidamente de ello, con un 46% están las políticas por las que se rige la organización.

Tabla 4.3. Causas por las que seleccione el horario.



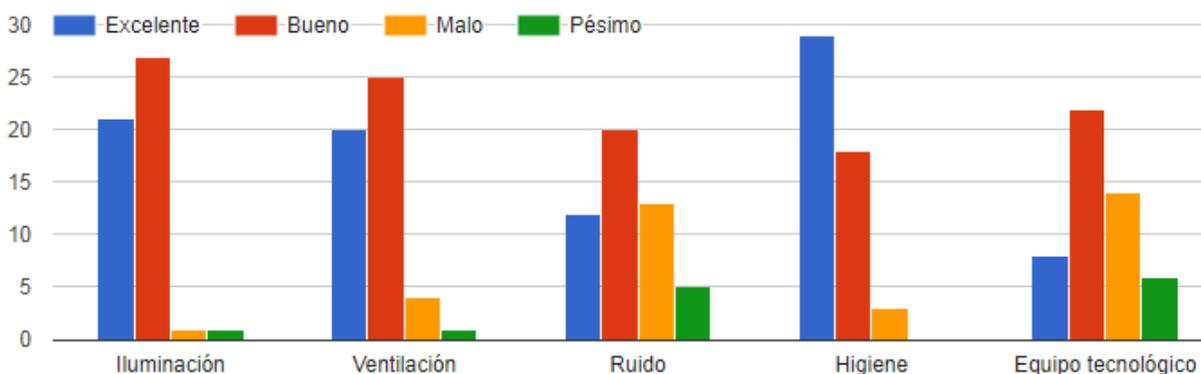
- En la tabla 4.3 se exponen cuáles fueron las causas por las que el colaborador seleccione ese horario de trabajo. De acuerdo con los resultados el 30% afirmó que se sienten más productivos en un horario vespertino (tarde), seguidamente, del 26% de la población donde afirmó que eligieron ese horario por cuestiones de comodidad. Por último, el 24% afirmó que lo eligió por sus hijos.

Tabla 4.4. Causas que afectan la productividad dentro de su equipo de trabajo.



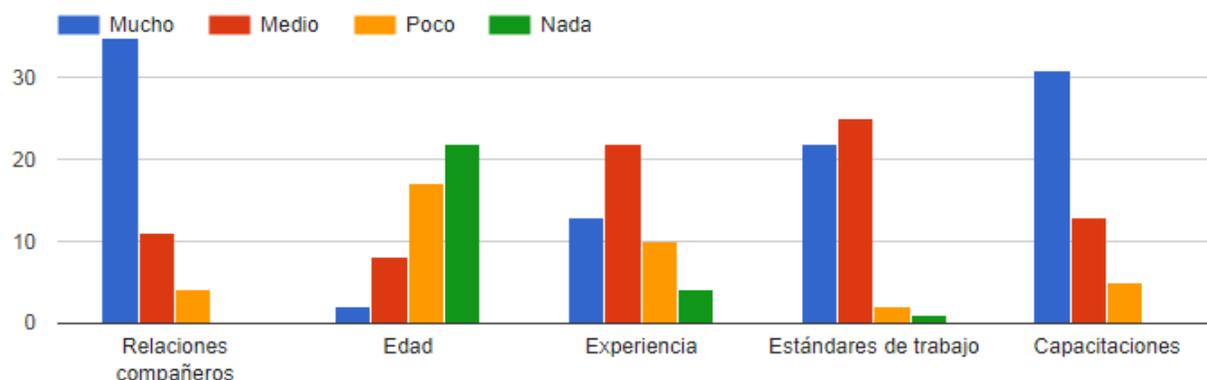
- De acuerdo con la tabla 4.4 en donde se quieren determinar alguna de las causas que puedan llegar a afectar la productividad dentro del equipo de trabajo, se puede mencionar que el 46% de los encuestados afirmaron que no se llegan a las metas establecidas, seguidamente del 28% que respondió que existen problemas con los líderes de equipo.

Gráfica 4.5. Estado de las instalaciones



- Por medio de la gráfica 4.5 donde se expone de acuerdo a las opiniones de los trabajadores el estado de las instalaciones tomando en cuenta la iluminación, ventilación, el ruido, higiene y por último el equipo tecnológico es catalogado como bueno. Con base en las respuestas y generalizando los datos con respecto a las instalaciones del inmueble se encuentran en un estado aceptable donde no influye en la productividad del personal. Es importante que las instalaciones tengan un ambiente de trabajo agradable ya que esto puede llegar a afectar el rendimiento de los empleados.

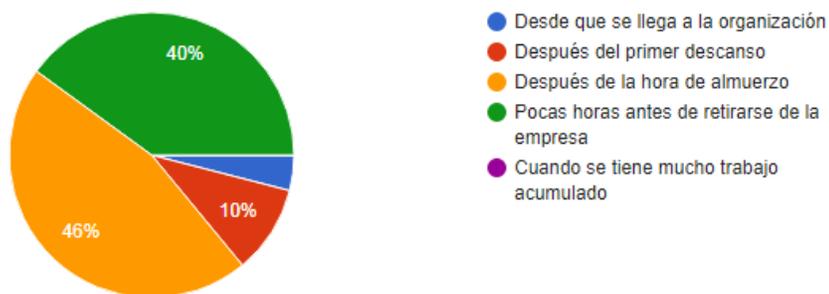
Gráfica 4.6. Planteamientos que pueden influir en la productividad laboral



- Asimismo, por medio de la gráfica 4.6 se logró determinar a través de 5 variables; relación con los compañeros, edad, experiencia, estándares de trabajo, capacitaciones, los planteamientos que puedan llegar a influir en la productividad laboral. Con base a los resultados se pudo determinar que si se puede ver afectada la productividad dependiendo de cómo se tenga la relación con los compañeros, las capacitaciones y los estándares de trabajo.

Gráfica 4.7. Horario menos productivo dentro de la organización.

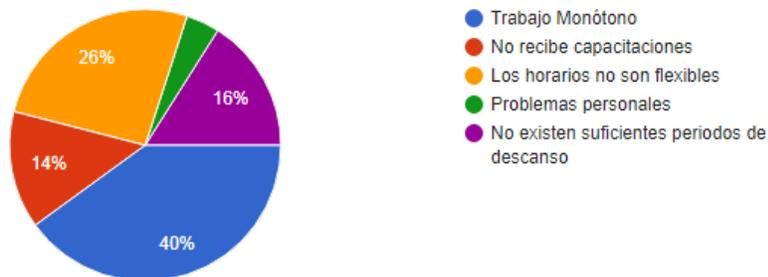
50 respuestas



- Seguidamente la gráfica 4.7 que pretende determinar de acuerdo a la opinión del colaborador cual es el horario menos productivo, el 46% de los encuestados respondieron que es después de la hora de almuerzo asimismo el 40% afirma que es pocas horas antes de terminar su jornada laboral, por último, el 10% que afirma que sucede después del primer periodo de descanso.

Gráfica 4.8. Planteamientos que pueden afectar el nivel de productividad.

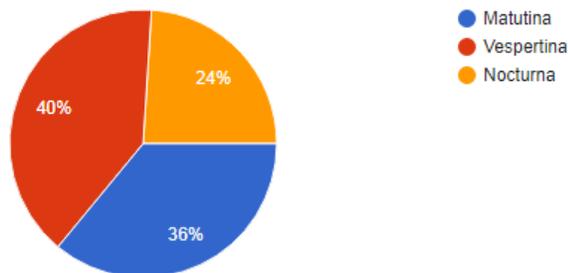
50 respuestas



- La gráfica 4.8 que busca determinar con base en 5 ítems los planteamientos que pueden afectar el nivel de productividad dentro de la organización, los encuestados con un 40% de resultados afirmaron que la mayor causa es el trabajo monótono, seguidamente del 26% que respondieron que es a causa de que los horarios no son flexibles, por último, un 16% respondió que se debe a que no existen suficientes horarios de descanso.

Gráfica 4.9. Horarios más productivos.

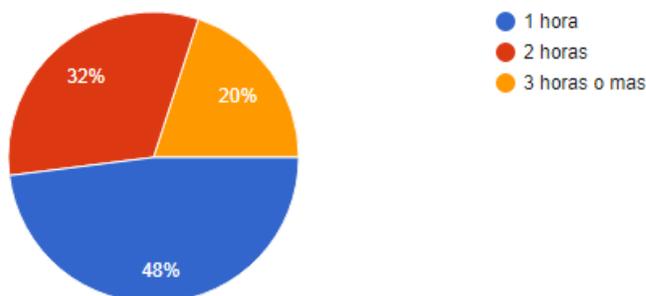
50 respuestas



- En cuanto a la gráfica 4.9 que determinó cuáles son los horarios más productivos dentro de la organización, Con base en las respuestas dadas por los encuestados el 40% afirmó que se sienten más productivos en un horario vespertino mientras que un 36% afirmó que era en un horario matutino y por último un 24% en horario nocturno.

Gráfica 4.10. Cuántas horas de tráfico hace diariamente.

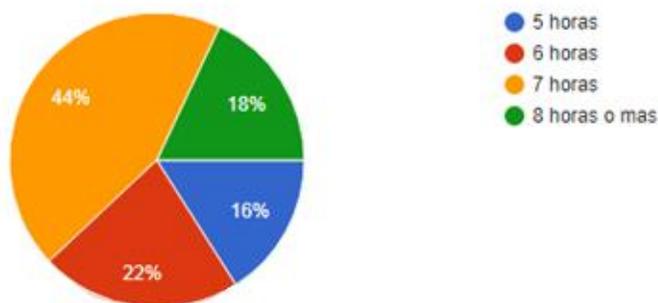
50 respuestas



- De acuerdo con la gráfica 4.10 en la cual se determinó cuántas horas de tráfico hacen los colaboradores diariamente. De acuerdo con los resultados el 48% de los encuestados afirma que realizan 1 hora de tráfico aproximadamente, seguidamente, un 32% afirma que realizan 2 horas diarias y por último el 20% asegura que hace 3 horas o más.

Tabla 4.11. Cuántas horas duerme diariamente.

50 respuestas



- Para finalizar, la gráfica 4.11 que expone el porcentaje de horas que el empleado duerme diariamente, el 44% respondió que duermen 7 horas, seguidamente del 22% que afirma que duerme 6 horas diarias y por último el 18% que duerme 8 horas o más.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Hoy en día todas las organizaciones buscan tener el mejor estándar de productividad entre sus colaboradores para lograr el mayor beneficio económico de las empresas, teniendo el personal motivado y altamente productivo logran que la misma llegue a las métricas establecidas. La productividad tiene una alta relación con la eficiencia y el tiempo que se emplea para sacar determinada tarea. Cuanto menor tiempo se emplee para lograr el resultado determinado mayor será el carácter productivo de la organización. En una organización la productividad es primordial para poder crecer y aumentar la rentabilidad.

Los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación permitieron establecer las características de los periodos de mayor productividad. A los colaboradores no se les permite elegir sus horarios de descanso ya que la empresa los asigna y este se debe cumplir, adicional, no se les permite ir al sanitario si no se encuentra dentro de sus horarios de descanso, de no ingresar a sus labores en el horario establecido los colaboradores tienen un alto riesgo de perder su bono de productividad y adicional si no llega a las metas establecidas se pierde la bonificación de productividad con la que estos centros rigen sus normativas. Las métricas por las que siguen en la organización influyen tanto en el nivel de motivación como en el nivel de productividad, acorde con la gráfica 4.4 los sujetos determinaron que una de las causas por las que el equipo de trabajo se ve afectado es que no se llegan a los resultados esperados. En este caso los estándares de calidad en estos centros multinacionales son bastante elevados y si el colaborador comete un error al mismo se le verá afectado su bono monetario el cual representa una disminución en la motivación del empleado y por consiguiente un descenso en su nivel productivo.

A continuación, se presentará la información recopilada a través del estudio de campo realizado con el personal del área operativa en un centro de llamadas telefónicas ubicada en la ciudad de Guatemala por medio de un instrumento elaborado específicamente para la variable de estudio planteada a través del autor de este documento.

Cabe mencionar que los centros de llamadas telefónicas son estructuralmente cerrados lo cual produce que el nivel de sedentarismo sea muy alto, esto conlleva a que los colaboradores pierdan el enfoque de las métricas planteadas por la organización. De acuerdo con la gráfica 4.2 los sujetos establecieron que uno de los factores que influyen en la productividad es que los líderes tienen una gestión ineficiente. Combinar las tareas incrementa la variedad de las habilidades y la identidad de la tarea. Establecer responsabilidad hacia el cliente, la relación con el empleado incrementa la variedad de habilidades, autonomía y retroalimentación para el trabajador que conllevará a que la productividad sea la esperada. Cuando se encuentra trabajando bajo un sistema muy monótono la retroalimentación de los líderes es de suma importancia ya que con esta se pueden corregir comportamientos que se estén presentando, el otro planteamiento es que las políticas por las que se rige el centro de llamadas es muy estricta. Se puede determinar que la mayoría de los colaboradores tienden a ser menos productivos después de su horario de almuerzo y adicionalmente cuentan con un trabajo muy monótono. Lemus (2011) en su tesis de tipo descriptiva realizada en centros de llamadas telefónicas ubicadas en las zonas 10 y 13 expone que el empleado pasa realizando una tarea muy monótona afectando el rendimiento y la productividad en sus labores asimismo sus métricas al no cumplir con los resultados establecidos. El autor, concluyó que debido a la naturaleza del negocio los empleados tienden a tener un mayor desgaste físico volviéndose menos productivos ya que se realiza un trabajo muy monótono, esto causa una mayor cantidad de ausentismo y rotación afectando el clima en sí de la organización. Es decir que las monotonías en ambos estudios indican que repercute directamente en los niveles de productividad del empleado, por consiguiente, afecta la estabilidad laboral de la empresa.

Seguidamente, la organización no cuenta con un proceso establecido en donde los colaboradores pueden optar a un sistema de desarrollo, esta problemática tiene gran influencia en el desempeño de los trabajadores ya que el no saber que pueda llegar a existir un crecimiento vertical dentro de su ámbito laboral los mismos no le ponen énfasis en hacer bien su trabajo ya que saben que no va a existir ninguna clase de desarrollo por parte de la empresa. Los colaboradores cuentan con un sistema de motivación casi nula con base a la pregunta 22 del instrumento. Esto, les representa dificultades tanto

personales como laborales y a su vez, perjudica al empleado y a la organización. Por lo general, los centros de llamadas tienen el índice de rotación más alto del mercado. Se estima que semanalmente más de 10 personas pierden su empleo ya sea por una reestructuración o renuncia que se deba a la falta de incentivos que se pueda recibir. Adicional, representa una erogación de dinero mayor para la empresa ya que la rotación no permite tener capital para enfocarse en las personas y deben cumplir con el pago de liquidaciones, además afectando no solo a la empresa si no también creando un círculo en donde las familias también se ven afectadas por esto. De acuerdo con la tesis de tipo descriptiva realizada por Maldonado (2013) tuvo como objetivo verificar qué tanto la motivación en los colaboradores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango. Se concluyó que no contaban con planes de motivación y por consiguiente el colaborador no produce lo que debería producir en determinado tiempo. Tanto la motivación, como el crecimiento vertical en una empresa, son incentivos de suma importancia, los cuales reflejan un resultado notorio en los niveles de productividad. El motivar e incentivar al empleado y lograr fidelizarlo a través de estos planteamientos no solo beneficiara a la empresa en el área de productividad y eficiencia laboral sino también en el área económica.

Los centros de llamadas telefónicas son lugares cerrados, constantemente se respira aire acondicionado lo cual a largo plazo no beneficia la salud de colaborador, si bien es que en base a la pregunta número 7 en donde se dio a conocer la opinión de los colaboradores respecto a las instalaciones, las respuestas en su mayoría fueron positivas. Sin embargo, a esto hay que añadirle que existe mucho sobre carga laboral generando dificultades a la hora de llegar al nivel productivo esperado, se debe crear un balance entre las ambas partes para mantener la motivación y los estándares de calidad esperados por parte de los empleados. De acuerdo con la tesis de tipo descriptiva por Sánchez (2011), cuyo objetivo fue que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se den en las organizaciones para lograr un rendimiento productivo para la empresa y para el trabajador, gozando de un bienestar psicológico libre de estrés. Los resultados determinaron que existe cierto grado de estrés en los trabajadores, entre ellos: sobrecarga laboral, dificultades interpersonales e insatisfacción. Seguidamente, ambos estudios reflejan que tanto la infraestructura del lugar como el sobre carga laboral son

factores que pueden llegar a afectar al empleado tanto psicológica como físicamente, afectando indirectamente a la empresa ya que el colaborador no es capaz llegar a las métricas establecidas.

Asimismo, el empleado se encuentra privado de realizar actividades cotidianas que le permitan desarrollar su trabajo de una forma eficiente y sin causar el menor estrés posible. El estar sentado por periodos de tiempos largos empieza a tener repercusiones a corto plazo como problemas ergonómicos, estrés y ataques de pánico. El nivel de sedentarismo dentro de estos centros, es elevado, el colaborador debe de seguir diariamente un estricto sistema de descansos en donde el supervisor asigna los horarios en el que los empleados pueden tomar sus periodos de descanso. La tesis de tipo descriptiva realizada por Quiroa (2014) tuvo como objetivo la influencia que tiene la toma de decisiones con la productividad establecida el día de hoy por las organizaciones. De acuerdo a los resultados obtenidos por el instrumento, el poder individual de tomar una decisión es casi nula y esto en base a una serie de preguntas en la que los encuestados, afirman que no les es permitido elegir sus horarios de descanso y comida, el poderse movilizar libremente dentro de las instalaciones y por último no poder utilizar el sanitario si se está trabajando. El no tener el control de establecer individualmente los periodos de descanso, horarios de almuerzo e idas al sanitario, afectan significativamente al empleado, esto se puede observar en ambos resultados.

En el caso de los centros de llamadas telefónicas, los colaboradores no pueden optar por descansar durante los días festivos, de acuerdo con las políticas de estas entidades si el día festivo cae en un día de labores estipulado en el contrato de trabajo, el empleado se debe presentar y de no ser así perderá su bono de productividad. Si bien es cierto que estas empresas de igual forma pagan el doble durante la jornada al colaborador no se le permite tener un momento de relajación o convivencia familiar lo que ocasiona desestabilizar el balance que debe de existir entre ambas partes. Al final del día, esto solo genera desmotivación y falta de interés por parte del empleado en llegar a los números que la empresa exige. En la tesis de tipo descriptiva realizada por Morales (2014), tuvo como objetivo establecer el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de una organización, dicho planteamiento expuso que a los colaboradores

se les obliga a trabajar en días festivos siendo compensados con otro día hábil de descanso. Existen diferentes tipos de remuneraciones por parte de las organizaciones, como se puede observar en el planteamiento anterior, la empresa brinda al empleado más que solo una compensación económica, les proporciona un día adicional de descanso. La mayoría de centros de llamadas en Guatemala, únicamente les brinda un beneficio monetario, causándoles un nivel de ansiedad mayor y desmotivación.

El trabajo en equipo resulta ser uno de los aspectos más importantes para medir el nivel de productividad, contar con una organización que invierta en el recurso humano va a lograr que se potencialice las habilidades y destrezas con las que cuenta el empleado. De acuerdo con los resultados obtenidos por el trabajo de campo, respecto a la pregunta número 1 del instrumento en donde hace mención si se ha recibido retroalimentación de parte de los líderes en los últimos 30 días, los encuestados respondieron con una media de 3.18 siendo este un resultado aceptable. Se menciona este ítem ya que el trabajo en equipo va de la mano con la gestión de los líderes que mantengan un punto medio con el personal a su cargo. Seguidamente, en la pregunta número 16 donde establece si la empresa motiva al empleado a obtener buenos resultados, los encuestado respondieron con una media de 2.8 siendo un resultado bajo para procurar mantener los estándares de productividad elevados. Lo importante con este planteamiento es que los líderes de equipo, deben mantener una gestión constante con los empleados, basando en una comunicación asertiva y constantes capacitaciones para enriquecimiento de puesto y elevar los estándares de productividad esperados por la organización. La tesis de tipo descriptiva realizada por Tayupanda (2014), tuvo como objetivo conocer y analizar los factores que inciden en la productividad laboral, cuyos resultados obtenidos, lograron determinar que el trabajo en equipo influye de manera directa en la productividad dado que busca el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Lo establecido por ambos planteamientos es que debe de existir una comunicación asertiva por parte de los líderes hacia el equipo de trabajo. El trabajo en equipo va a motivar e incentivar a los empleados a que hagan su trabajo de forma eficiente dentro de los parámetros establecidos por la empresa.

Por otro lado, se llega a uno de los planteamientos que es la retroalimentación constante, ya que, por falta de esta, los empleados en la mayoría de los casos no pueden corregir comportamientos no deseados que estén afectando los resultados. Manteniendo un sistema activo de retroalimentación los empleados se enfocarán en corregir hábitos no deseados durante su jornada y adicional enfocarse en cumplir las metas personales y las metas del equipo. De acuerdo con la tabla 4.3 los colaboradores determinaron que son más productivos en la tarde. Esto se debe a que la mayoría de personas que cuentan con una jornada matutina mantienen la misma rutina, y pasan por problemas de tráfico y demás. Esta tendencia es relativa ya que existen algunas personas que se sientan más productivas en la mañana por la misma razón, algunos en los horarios vespertinos ya no se sienten productivos. Seguidamente, en el centro de llamadas los colaboradores respondieron como en desacuerdo la pregunta en donde la empresa no motiva a sus empleados a obtener los resultados necesarios. Como parte de las normativas en donde se les exige a los colaboradores mantener los resultados de acuerdo a su estándar estos no cumplen con el hecho de que se trabaja con personas y que las mismas necesitan ser remuneradas para que su nivel productivo no varíe. De acuerdo con la tesis de tipo descriptiva realizada por Fuentes (2012) como conclusión se determinó que no existe influencia laboral entre la satisfacción laboral y la productividad. Para esta investigación el autor recomendó que periódicamente se realizaran evaluaciones para seguir manteniendo el mismo nivel y siempre mejorar la satisfacción de los colaboradores por medio de capacitaciones. Cabe mencionar que en ambos casos van de la mano con el factor productividad, en el caso de los centros de llamadas, la retroalimentación constante es imperativa para llegar a los números establecidos. En el caso de la relación entre la satisfacción laboral junto con los niveles de productividad el empleado cuenta con una serie de incentivos establecidos que le permiten desarrollar sus habilidades sin tener que contar con una retroalimentación constante por parte de sus líderes.

Par finalizar, estos centros de llamadas telefónicas comprenden que el valor de un cliente es de suma importancia para mantener el nivel operacional esperado, la forma en la que los colaboradores gestionan los procesos de los clientes define si el mismo seguirá o no adquiriendo el servicio prestado.

Para concluir, los centros de llamadas son lugares donde las condiciones laborales no son las mejores, incluso el estar 9 horas sentados viendo una pantalla tiene repercusiones a mediano plazo en la salud, incluso las sillas donde las personas trabajan no cumplen con los requisitos ergonómicos necesarios lo cual produce que las personas no se enfoquen en ser más productivos, los malestares musculares generalmente en la espalda, causan estrés constante y a su vez no permite que los empleados se enfoquen en llegar a las métricas establecidas por la organización.

Los días festivos son completamente nulos si se trabaja en estos centros dado que, estas empresas son subarrendadas por organizaciones extranjeras, cuando se refieren a días festivos establecidos por el ministerio de trabajo los colaboradores deben presentarse a laborar, a pesar de que en estos casos las empresas pagan el doble por el día laborado los empleados no pueden tener un momento en donde salgan de la rutina, incluso si es un día festivo en el país de donde surgen las llamadas los colaboradores no pueden faltar y de igual forma se deben de presentar.

Ya sea ventas o atención al cliente el autor de este documento logró establecer que existe una latente violencia psicológica constante ya que en cada llamada se está representando a una marca y si la misma tiene problemas de cualquier tipo los que sufren ese maltrato son los colaboradores. Por último, se puede mencionar el estrés que se traslada a todos los aspectos de la vida cotidiana de un colaborador desde ataques de pánico, crisis nerviosa la presión de vivir constantemente precarizado afecta de lleno en las personas y en sus familias.

Es importante que estas organizaciones empiecen a invertir sus recursos en el capital humano ya que está comprobado que representa el activo más valioso dentro de una organización. Tomando en cuenta estos lineamientos es posible crear un ambiente productivo y un clima laboral estable para los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación que busca determinar las características de los periodos de mayor productividad en un centro de llamadas telefónicas de la ciudad de Guatemala se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Una de las características principales es que se tiene una muy mala gestión con los líderes de equipo, acorde a las respuestas dadas por los sujetos encuestados, estos no les dan la retroalimentación necesaria para que puedan mejorar constantemente en su trabajo. Los líderes exigen resultados sin estos tener una comunicación asertiva hacia los subalternos lo cual afecta notablemente las métricas de productividad establecidas por la organización. Los colaboradores no son reconocidos por su buen desempeño. Al no contar con un sistema de remuneración hacia el empleado, estos empiezan a perder el interés hacia el trabajo y se empiezan a descuidar aspectos que no solo afectan a la persona por no alcanzar los resultados si no que afecta directamente a la organización por no llegar a los números esperados.
- La motivación juega un papel importante dentro de la productividad esperada de los empleados por parte de la organización y la misma no busca este aspecto. Tener a los empleados motivados fácilmente se traduce en personas comprometidas y con ansias de salir adelante. Al no contar con un sistema que busque mejorar constantemente el clima dentro de la empresa no se puede esperar llegar a las métricas establecidas por no existir una constante que busque que el empleado sea cada vez mejor.
- Los centros de llamadas telefónicas por lo general asignan el horario de ingreso y salida, incluso colaboradores que están en busca de una oportunidad laboral que estos centros brindan constantemente, si la persona busca tener tiempo para estudiar o hacer otra actividad, al final no se les permite ya que los tiempos de ingreso y salida son en horarios donde no permiten asistir a dichas actividades y por esta razón se ven obligados a acoplarse al horario y por la misma necesidad

latente en Guatemala no se logran desarrollar académicamente. Asimismo, otra característica que afecta la productividad de los trabajadores es que son pocas las veces en la que los equipos de trabajo llegan a las metas esperadas. Esto se debe a la falta de interés por parte de la empresa en mantener un clima agradable y un sentido de pertenencia hacia la organización como también brindar una motivación constante. Esto a su vez causa mucho estrés entre los líderes y el equipo de trabajo por no lograr llegar a las metas llegando a tener cada vez más presión.

- Para finalizar, una de las principales características es que en estos centros de llamadas el trabajo resulta ser extremadamente monótono y la misma organización no hace mucho por contrarrestar estos efectos con los colaboradores. En si los colaboradores mantienen una rutina diaria, el levantarse a determinada hora, hacer una hora de tráfico, asistir a clases universitarias entre otros aspectos que podrían no ser de mucho agrado y a eso agregarle el hecho de tener un trabajo donde el proceso sea el mismo, esto no tiene ninguna influencia positiva en la vida de los colaboradores. Su nivel de motivación es bajo y por consiguiente su nivel de productividad se verá afectado. Los periodos de descanso son asignados por la organización por lo que no le permite al colaborador poder administrar su tiempo y decidir los momentos en los que él pueda salir y relajarse afectando la productividad. Seguidamente, se puede establecer que existe mucha violencia psicológica, al estar 9 horas al día recibiendo reclamos por malas gestiones de la empresa esto de muchas formas empieza a afectar en la vida cotidiana del trabajador, Incluso, se dan casos en que los empleados inconscientemente empiezan a excusarse por cualquier cosa ya sea en su vida personal o en el trabajo, el uso constante de palabras proactivas para evitar discusiones con los clientes expone a los trabajadores a que empiezan a tener este tipo de comportamientos. Otra característica es que la atención que se le presta hacia la salud del colaborador es casi nula. Al estar tanto tiempo sentado viendo un monitor de computadora con el paso del tiempo se empiezan a ver los primeros malestares como problemas ergonómicos, vista cansada, ataques de pánico, entre otras.

VII. RECOMENDACIONES

- Adicional los bonos de puntualidad y productividad, el departamento de Recursos Humanos debe de establecer un programa de incentivos no monetarios. Esto con la intención de fomentar en los colaboradores un sentimiento de pertenencia e identificación con la empresa y adicional crear una cultura de reconocimiento para que los colaboradores de la organización por el desempeño brindado y por último motivarlos para el logro de objetivos y mejorar los índices de productividad. Entre algunas recomendaciones que se puedan aplicar son: Gratificar al empleado por su activa participación en la empresa dándoles accesos a clubes deportivos donde se puedan divertir y recrear, fomentar los valores de la organización por medio de actividades fuera de la empresa, fomentar un ambiente de compañerismo y búsqueda de resultados a través de campeonatos de futbol, ayudarlos con que continúen con su formación profesional.
- Recursos humanos debe de capacitar a los líderes de equipo para que ellos puedan tener una comunicación asertiva y constante con sus subalternos. Con esto se puede dar retroalimentación constante del desempeño y poder corregir actitudes que puedan afectarlo. Los líderes a su vez deben de tener la habilidad de saber comunicar y entender las necesidades del equipo, de esta forma los colaboradores se sentirán apoyados y tendrán la confianza para realizar sus funciones.
- En los centros de llamadas es requerido trabajar durante días festivos. Una propuesta que mejoraría notablemente la productividad y evitar la monotonía es alternar los horarios de descanso durante días festivos al personal de la organización. Darles la opción de que puedan establecer por lo menos 5 días anuales en donde los pueden utilizar durante descansos específicos. Incluso poder intercambiar los días con otros colaboradores sin ninguna clase de repercusión. Recursos humanos y el departamento de operaciones serían los responsables de coordinar los horarios y establecer los periodos de mayor productividad.

- Dados los distintos riesgos ergonómicos que se puedan presentar como problemas de espalda por mala postura, ojos irritados por el uso constante del computador entre otros, establecer diariamente durante 10 minutos ejercicios de relajación para evitar riesgos en la salud de las personas y con esto evitar el estrés constante por diferentes malestares. Asimismo, como parte de los riesgos a la salud la violencia psicológica está muy presente, para contrarrestar los efectos de recibir reclamos constantemente por clientes aprovechar para hacer ejercicios mentales de relajación por un periodo de 5 minutos diariamente.
- El departamento de operaciones puede evaluar la posibilidad de permitirle al colaborador elegir sus periodos de descanso. Ya que la misma empresa asigna diariamente el periodo de descanso del colaborador esto no le permite organizarse bien y por consiguiente desde un inicio se pierde el enfoque. El permitir que el colaborador elija sus periodos de descanso evitara la monotonía y los niveles de productividad se verán elevados. Como se mencionó con anterioridad existen algunas personas que se sienten más productivas por la mañana y otras por la tarde, de esta forma el empleado podrá coordinar su tiempo y enfocarse más en obtener buenos resultados.
- Es de suma importancia reconocer el esfuerzo realizado por un equipo de trabajo si llega a las métricas establecidas. Para esto se pueden brindar a los empleados incentivo que le permita salir 1 hora antes o entrar 1 hora después sin que afecte sus resultados. Con esto el colaborador buscará contar con más de estos periodos y se seguirá esforzando por alcanzar siempre los objetivos. Recursos humanos será el encargado de realizar el plan de acción ante esta gestión.
- Por último, el sentido de pertenencia hacia la empresa es de suma importancia, ya que, si las personas que laboran en el centro de llamadas se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa, de lo que hacen y de sus compañeros esto tendría un impacto positivo en los niveles de productividad ya que el personal estaría siempre en la búsqueda de los resultados esperados para la empresa y el equipo de trabajo.

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, H. (2014). *Planeación estratégica y productividad laboral*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Arana, J. (2013). *Motivación para la productividad*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.acuedi.org/ddata/410.pdf>
- Arrieta, Y. (s/f). *Teorías de la motivación*. (Homepage). Recuperado de: http://www.academia.edu/5998864/TEORIAS_DE_LA_MOTIVACION
- Asepeyo. (2017). *Gestión del absentismo*. (Homepage). Recuperado de: <https://www.asepeyo.es/gestion-absentismo/>
- Arvelo, A. (2008). *Población y muestra*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.arvelo.com.ve/pdf/muestreo-aleatorio-arvelo.pdf>
- Ávila, H. (2006). *La Investigación Descriptiva*. (Homepage). Recuperado de: <https://varieduca.jimdo.com/art%C3%ADculos-de-inter%C3%A9s/la-investigacion-descriptiva/>
- Baguer, A. (2005). *Alerta, descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. (1a. Edición) España: Editorial Díaz de Santos.
- Baray, L. (2008). *Avila Baray Luis, Introducción a la metodología de la investigación*. (Homepage). Recuperado de: http://www.academia.edu/8729078/Avila_Baray_Luis_Introduccion_A_La_Metodologia_De_La_Investigacion.

- Barillas, T. (2006). *El control de las empresas consultoras*. Valencia, España: Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
- Bravo, J. (2006). *Productividad basada en la gestión de procesos*. (Homepage). Recuperado de: [http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen%20Libro%20Productividad%20JB C.pdf](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen%20Libro%20Productividad%20JB%20C.pdf)
- Bueno, M. (2001). *La productividad del capital humano en la empresa informativa*. (Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/inf/ucm-t25599.pdf>.
- Byars, L. y Rue, L. (2003). *Administración de Recursos Humanos, conceptos y aplicaciones*. (4ª. ed.). Madrid: Interamericana.
- Carballe, R. (2015). *Factores imprescindibles para mejorar la productividad*. (Homepage). Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=324ab804-4f20-4a46-9f6f-191b6743c438%40sessionmgr102&hid=115>
- Carrillo, J. y Rojas, M. (2015). *Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones*. (Homepage). Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=324ab804-4f20-4a46-9f6f-191b6743c438%40sessionmgr102&hid=115>
- Carro, R. (2005). *Productividad y competitividad*. (Homepage). Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (8ª. edición) México, D.F. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Corenberg, A. (2004). *La medición de la productividad y los factores productivos*. (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de la Planta, Argentina). Recuperado de: <http://www.depeco.econo.unlp.edu.ar/doctorado/tesis/tesis-corenberg.pdf>
- Cruz, M. (2007). *Factores de estrés laboral que presentan los trabajadores del área operativa de una empresa de servicios y propuestas de un programa para su disminución*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Dardón, B. (2002). *Caficultores quieren ser más competitivos*. (Homepage). Recuperado de: http://www.prensalibre.com/economia/Caficultores-quieren-competitivos_0_59395235
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. (8ª. ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Delgado, B. (2000). *Motivación*. (Homepage). Recuperado de: <https://es.slideshare.net/roxtas/capitulo-i-8619880>.
- Denton, D. (2010). *Comunicación organizacional*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Dessler, G. y Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Domínguez, L. (2009). *El clima organizacional como detonante de la productividad empresarial*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Guadalajara). Recuperado de: [Users/Shutterfly/Downloads/CAP.%20VIII%20REFERENCIAS%20BIBLIOGR%C3%81FICAS%20\(2017\).pdf](Users/Shutterfly/Downloads/CAP.%20VIII%20REFERENCIAS%20BIBLIOGR%C3%81FICAS%20(2017).pdf)
- Fernández, R. (2009). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente Alicante, España: ISBN

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

García, G. (2014). *La educación y la productividad del trabajo*. (Homepage). Recuperado de:
<https://argumentoseconomicos.com/2014/04/13/la-educacion-y-la-productividad-del-trabajo/>

González, E. (2008). *Pasado, presente y futuro*. (Homepage). Recuperado de:
http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21544/1/2008_6.pdf

Gonzalo, A. (s/f). *Teoría de la señalización*. (Homepage). Recuperado de:
<https://argumentoseconomicos.com/2015/02/04/los-programas-de-master-privados-y-la-teoria-de-la-senalizacion/>

Greene, W. (2009). *Análisis econométrico y productividad laboral*. Nueva York, Estados Unidos: Ed. Prentice Hall.

Haskel, J. (2015). *Crecimiento dispar*. Washington.

Henkles, T. (2006). *Estrés y productividad laboral*. (Homepage). Recuperado de:
<http://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/936399-330/estr%C3%A9s-en-el-trabajo-adi%C3%B3s-a-tu-productividad-y-a-tu-salud>

Herrera, J. (2013). + *Productividad*. Estados Unidos: Palibrio LLC.

Herrera, V. (2008). *Teoría de la productividad laboral y empresarial*. (Homepage). Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-productividad-laboral-y-empresarial/>

- Jiménez, A. (2002). *Estrategia para el desarrollo del sector privado*. (Homepage). Recuperado de: <https://www.ifad.org/documents/101/21e8c3b1087-4d73-a2ab-cb8977addfde>
- Lemus, E. (2011). *Causas que originan el ausentismo laboral y su impacto en la productividad del trabajo en las empresas de centro de llamadas telefónicas con más de 50 colaboradores ubicados en las zonas 10 y 13*. (Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3702.pdf.
- LLauradó, O. (2014). *La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla*. (Homepage). Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Maldonado, L. (2013). *Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Mañe, S. (2016). *Controvertidas formas de mejorar la productividad laboral*. (Homepage). Recuperado de: <http://comunidad.iebschool.com/iebs/recursos-humanos-2-0/productividad-laboral/>
- Merino, A. (2015). *Productividad Laboral*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>.
- Mondy, R. y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9ª. ed.). México: Pearson Educación.
- Morales, A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú) Recuperado de: <epositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Peters, B. (2004). *Innovación y productividad en los países europeos*. (Homepage). Recuperado de:

https://scholar.google.com.gt/scholar?q=Peters+2004+Productividad&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwi7h47mzd.

Pérez, J. y Gardey, A. (2008). *Definición de productividad laboral*. (Homepage). Recuperado de: <http://definicion.de/productividad/>

Pin, J. (2012). *Ausentismo laboral*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.unav.es/nuestrotiempo/es/firmas/absentismo-laboral-productividad-crisis>

Porter, H y Lawler, T. (2012). *Comportamiento organizacional*. (7.ma edición). México: McGraw-Hill.

Propenko, J. (2005). *La gestión de la productividad*. (Homepage). Recuperado de: http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1987/87B09_433_span.pdf

Quiroa, C. (2014). *Toma de decisiones y productividad Laboral*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

Requejo, O. (2013). *Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, Perú) Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/28>

Robbins, C. (2005). *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana S, a.

Rodas, A. (2007). *Estadística estructurada*. España: Editorial Zermeño.

Rosada, T. (2010). *Productividad, crecimiento y redistribución*. Guatemala: Periódico, Prensa Libre.

Salazar, J. (2009). *Clima y cultura organizacional*. (Homepage). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352009001000004

Sánchez, F. (2011). *Estudio de estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de licenciatura,

- Universidad Abierta Interamericana de Santa fe, Argentina) Recuperado de:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Satisfacción Laboral=Productividad*. (2011). *Satisfacción laboral y productividad*.
 (Homepage). Recuperado de:
[www.articulosinformativos.com.mx/Satisfaccion_en_el Trabajo_Productividad](http://www.articulosinformativos.com.mx/Satisfaccion_en_el_Trabajo_Productividad)
- Scanlon, T. (2003). *Productividad dentro de la organización*. (Homepage). Recuperado de:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-
- Smith, A. (2005). *Universidad complutense de Madrid*. (Homepage). Recuperado de:
<http://docplayer.es/2327847-Universidad-complutense-de-madrid.html>
- Solares, E. (2007). *Factores que aumentan la productividad*. México: Revista Industria.
- Sutton, R. (2002). *La brecha entre el saber y el hacer*. (Homepage). Recuperado de:
https://books.google.com.gt/books?id=blye01DQH_oC&pg=PA222&lpg=PA222&dq=James+F.+Lincoln+programa+de+incentivos&source=bl&ots=flqdxX-gno&sig=JZADxybC4m_EIWr_FiAOvXtckSo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiaw7nQIsnYAhUQvIMKHW5nBgMQ6AEILDAB#v=onepage&q&f=false
- Tayupanda, J. (2014). *Factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito*. (Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Perú) Recuperado de:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6581/1/UPS-QT04480.pdf>
- Vargas, P. (2016). *Innovación y gestión del conocimiento para el incremento de la productividad empresarial*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia) Recuperado de:
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/me/article/view/1571>.
- Venutola, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*.

(Tesis de Doctorado, Universidad Politécnica de Valencia, Argentina).

Recuperado de:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>.

Viedma, J. (2005). *La Excelencia Empresarial*. (2ª. ed.). España: McGraw Hill.

Viridiana, L. (2013). *Diagnóstico organizacional en una dependencia pública*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León Monterrey). Recuperado de:

<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Anexos

Cuestionario

Género		Años de experiencia					Edad			
Masculino	Femenino	1	2	3	4	5	18-20	21-25	26-30	31-40
Nivel Académico						Estado Civil		Jornada de estudios		
Primaria	Básicos	Diversificado				Soltero	Divorciado	Matutina	Vespertina	
Universitario		Mestría				Casado	Unido	Fin de Semana		No estudia

1. En estos 30 días, ¿Ha recibido realimentación de su desempeño por parte de su jefe?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿En su opinión, es un factor importante la experiencia de las personas para desempeñar sus actividades de una buena forma?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera que en la empresa estimulan su desarrollo personal y profesional?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Cuál cree que es el factor que más problemas presenta con respecto a productividad dentro de una organización? (Selección múltiple)

- Instalaciones
- Relación con compañeros
- Políticas sobre las cuales se rigen los miembros de una organización
- El liderazgo dentro de la organización es ineficiente
- Factores económicos nacionales
- Problemas personales fuera de la organización que afectan su desempeño
- Capacitación (educación)
- Cultura
- Salud

6. A menudo, ¿Se siente comprometido a realizar bien su trabajo y al logro de los objetivos de la organización?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cómo considera el estado de las instalaciones?

	1. Excelente	2. Bueno	3. Malo	4. Pésimo	5. Medio
Iluminación	<input type="radio"/>				
Ventilación	<input type="radio"/>				
Ruido	<input type="radio"/>				
Higiene	<input type="radio"/>				
Equipo Tecnológico	<input type="radio"/>				

8. ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cree usted que el ambiente físico de su trabajo influye en el desempeño de sus labores?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cree que la empresa premia constantemente su trabajo?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cree usted, que su sueldo dentro de la organización refleja su nivel de productividad?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. En general, ¿Se siente conforme con el trabajo que realizas en tu organización?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Seleccione según lo que usted considere, lo que influye en la productividad a la hora de trabajar (Selección Múltiple).

	Mucho	Medio	Poco	Nada
Ambiente de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación con compañeros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Experiencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estándares de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitaciones por parte de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. ¿Considera que en la empresa existe un plan de desarrollo profesional y económico al que usted puede optar?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. ¿Tiene a su disposición los materiales necesarios para realizar su trabajo?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. En general, ¿Siente que su equipo de trabajo lo motiva a ser mejor cada día?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. ¿Cuál de las siguientes jornadas considera es la más productiva para su persona?

- Matutina
- Vespertina
- Nocturna

18. ¿Está de acuerdo con el horario de trabajo que se le fue asignado?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. ¿Cuáles fueron las causas por la que selecciono ese horario?

- Razones de estudio
- Hijos
- Comodidad
- Se siente más productivo en la mañana
- Se siente más productivo en la tarde
- Se siente más productivo en la noche

20. ¿Qué horario considera el menos productivo en la organización?

- Desde que se llega a la organización
- Después del primer descanso
- Después de la hora de almuerzo
- Pocas horas antes de retirarse de la empresa
- Cuando se tiene mucho trabajo acumulado.

21. ¿Cuál de los siguientes planteamientos considera que afectan su nivel de productividad diaria?

- Trabajo Monótono
- No recibe capacitaciones
- Los horarios no son flexibles
- Problemas personales
- No existen suficientes periodos de descanso

22. ¿Considera que la empresa lo motiva constantemente a obtener buenos resultados?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. ¿La empresa cuenta con estándares de calidad establecidas que le permitan determinar si está siendo una personal productiva?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. ¿Está de acuerdo con el tipo de remuneración que se le brinda si cumple los estándares de la empresa?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. ¿Cuál de los siguientes enunciados considera que afecta la productividad de su equipo de trabajo?

- Mucho trafico
- Problemas personales
- los horarios no son flexibles
- problemas con los líderes de equipo
- No se llegan a las metas establecidas
- Desinterés por parte de los empleados.
- No era el horario que se esperaba tener

26. ¿Considera que trabajar los fines de semana y descansar días entre semana afectan la productividad de sus labores?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

27. ¿Considera que, si la organización le exigiera menos horas trabajadas, su productividad laboral mejoraría notablemente?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

28. ¿Cree usted que cumple diariamente con las métricas establecidas por la organización?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

29. ¿Durante su jornada laboral, se puede desplazar hacia otros sitios dentro y fuera de las instalaciones laborales?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

30. ¿Considera de las organizaciones ha crecido en volumen de personal a comparación de años anteriores?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

31. ¿Considera que su persona cumple siempre con los horarios de entrada y salida de la organización?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

32. Durante su jornada laboral, ¿Su persona muestra constantemente dedicación y concentración en el trabajo que realiza?

- De acuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- Parcialmente desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

33. ¿Cuál es la jornada en la que asiste a la universidad?

- Vespertina
- Matutina
- Fin de semana

- No asiste a la universidad

34. ¿Cuántas horas al día se ejercita?

- 1 hora
- 2 horas
- 3 horas o mas
- No realiza ninguna clase de ejercicio.

35. ¿Cuántas horas de tráfico hace en el día?

- 1 hora
- 2 horas
- 3 horas o mas

36. ¿Cuánto tiempo al día le dedica al cuidado de sus hijos?

- 1 hora
- 2 horas
- 3 horas o mas
- No tiene hijos

37. ¿Cuántas horas duerme diariamente?

- 5 horas
- 6 horas
- 7 horas
- 8 horas o mas

¡Muchas gracias por su colaboración!

“Las dificultades preparan a personas comunes para destinos extraordinarios”

C.S. Lewis

Fórmulas:

Media:
$$\bar{X} = \frac{\sum f_i X_i}{n}$$

Mediana:
$$Me = L_{i-1} + \frac{\frac{N}{2} - N_{i-1}}{n_i} a_i$$

Moda:
$$M_o = L_i + \left(\frac{f_{i+1}}{f_{i+1} + f_{i-1}} \right) a$$

Desviación Estándar:
$$S = \sqrt{\frac{\sum_i (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$