ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

RELACIÓN ENTRE LAS FORMAS DE RECONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SIC CONTAC CENTER S.A EN LA CIUDAD DE QUITO

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EMPRESARIAL

JUAN MANUEL FRAY LÓPEZ
juan_fray@hotmail.com

Director: Phd. Valentina Ramos
valentina.ramos@epn.edu.ec

2017

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación relación entre las formas de reconocimientos y desempeño laboral en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A desarrollado por Juan Manuel Fray López, estudiante de la carrera de Ingeniería Empresarial, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

Phd. Valentina Ramos

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Juan Manuel Fray López, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Juan Manuel Fray López

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al documento escrito del trabajo de titulación presentado por Juan Manuel Fray López

Se emite la presente aprobación, con fecha {mes día de año}.

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
	Director	
	Examinador	
	Examinador	

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por permitirme llegar a este momento, luego de tantas adversidades.

A mi esposa y mi hijo que son mi mayor inspiración, y mi motor para seguir y luchar por su porvenir, que aunque hemos estado en momentos difíciles siempre han estado ahí con su cariño, comprensión y amor.

A mis padres que siempre han estado ahí en los momentos que los he necesitado, que con sus palabras de aliento y llenas de amor, supieron guiarme y fortalecerme continuar adelante y cumpla con mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi directora de Tesis, Dra. Valentina Ramos Ramos, que con su ayuda, paciencia y dedicación se logró completar de manera satisfactoria este trabajo de investigación.

Agradezco a mis compañeros y amigos que han estado presentes en cada instancia de mi carrera, quienes ayudaron con un granito de arena para cumplir con este objetivo.

A Rafael Moreno y a Daniela Chapetón representantes de le organización, que me brindaron del apoyo y las facilidades para que la investigación se realice.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS I
LISTA DE TABLAS II
LISTA DE ANEXOS III
RESUMEN IV
ABSTRACT V

1. INTRODUCCIÓN 1
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.2 OBJETIVO GENERAL 2
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2
1.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 3
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 3
1.6 MARCO TEÓRICO 4
1.6.1 MOTIVACIÓN EN LOS EMPLEADOS 4
1.6.2 RECONOCIMIENTOS ORGANIZACIONALES 7
1.6.3 MOTIVACIÓN Y RECOMPENSAS 9
1.6.4 DESEMPEÑO LABORAL 10
1.6.5 RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL 11
2. METODOLOGÍA 13
2.1 NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN 13
2.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN 14
2.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 15
2.4 MUESTRA 15
2.4.1 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN 15
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN 15
TAMAÑO DE LA MUESTRA 17
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA 18
2.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 25
2.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 29
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS 30

3.1 FORMAS DE RECONOCIMIENTOS ACTUALES EN LA ORGANIZACIÓN 30
3.2 FORMAS DE RECONOCIMIENTOS DESEADAS EN LA ORGANIZACIÓN 33
3.2.1 COMPARACIÓN DE MEDIAS ENTRE LAS FORMAS DE RECONOCIMIENTOS ACTUALES Y DESEADOS.....34
3.3 DESEMPEÑO LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN.....36
3.3.1 RELACIÓN ENTRE CONDUCTA Y DESEMPEÑO EN SU ROL (IRB), CONDUCTA Y DESEMPEÑO DEL INDIVIDUO (OCBI) Y CONDUCTA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL (OCBO) 38
3.4 RELACIÓN DE LAS VARIABLES ANTERIORES (FORMAS DE RECONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO LABORAL) 39
3.4.1 COMPARACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LAS FORMAS DE RECONOCIMIENTO ACTUALES.....39
3.4.2 COMPARACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LAS FORMAS DE RECONOCIMIENTO DESEADAS.....40
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....42
4.1 CONCLUSIONES.....42
4.2 RECOMENDACIONES.....44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 45
ANEXOS.....49

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Teoría de las expectativas 7
Figura 2 - Tabulación porcentual de Género 19
Figura 3 - Tabulación porcentual de la edad 20
Figura 4 - Tabulación porcentual de Instrucción..... 21
Figura 5 - Tabulación porcentual estado civil 22
Figura 6 - Tabulación porcentual discapacidad 23
Figura 7 - Tabulación porcentual de tipo de cargo 24
Figura 8 - Tabulación porcentual de tiempo de servicio 25
Figura 9 - Desempeño laboral 37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - Tabulación de Género 18
Tabla 2 - Tabulación por edad 19
Tabla 3 - Tabulación por instrucción. 20
Tabla 4 - Tabulación de estado civil..... 21
Tabla 5 - Tabulación de estado civil..... 22
Tabla 6 - Tabulación de tipo de cargo..... 23
Tabla 7 - Tabulación de tiempo de servicio..... 24
Tabla 8 - Cuestionario sobre formas de reconocimiento actuales 26
Tabla 9 - Cuestionario de formas de reconocimiento deseadas 27
Tabla 10 - Cuestionario sobre desempeño laboral 28
Tabla 11 - Relación de objetivos específicos y resultados..... 30
Tabla 12 - Estadísticos descriptivos de reconocimientos actuales. 31
Tabla 13 - Análisis de forma de reconocimientos actuales. 31
Tabla 14 - Estadísticos descriptivos de reconocimientos deseados. 33
Tabla 15 - Análisis de formas de reconocimientos deseados. 34
Tabla 16 - Estadísticas de muestras relacionadas del reconocimiento actual y deseado. 35
Tabla 17 - Estadísticos descriptivos del desempeño 36
Tabla 18 - Relación entre IRB, OCBI, OCBO..... 38
Tabla 19 - Relación entre el desempeño y las formas de reconocimiento actuales 39
Tabla 20 - Relación entre el desempeño y las formas de reconocimiento deseadas..... 40

LISTA DE ANEXOS

ANEXO I - Cuestionario sobre expectativas de reconocimiento y el desempeño laboral 50

RESUMEN

La presente investigación busca identificar la relación entre las formas de reconocimiento y desempeño laboral de los empleados de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A en la ciudad de Quito.

La herramienta de investigación fue una encuesta la cual estaba estructurada en cuatro partes que eran las formas de reconocimientos actuales, formas de reconocimiento deseados, desempeño laboral, y datos socio demo-gráficos; los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta se los analizó en base a estadísticos descriptivos, comparación de medias, correlaciones de Pearson, y el programa SPSS versión 20.

Como resultados generales se logró identificar las insatisfacciones que existen entre las formas de reconocimiento de la empresa y también los niveles de desempeño que presentan los empleados, al igual la relación que existe entre las formas de reconocimiento y el desempeño laboral, como objetivo principal.

Palabras clave: formas de reconocimiento, desempeño laboral, insatisfacción, relación.

ABSTRACT

This research aims to identify the relation between the recognition forms and the job performance of the employees of the company SIC CONTAC CENTER S.A in Quito city.

The research tool was a four-part structured survey, which are: the current forms of recognitions, the desired forms of recognition, the job performance, and socio-graphic data; The obtained results, after applying the survey, were analyzed based on descriptive statistics, comparison of means, Pearson's correlations, and the SPSS program version 20.

As general results, it was possible to identify the dissatisfaction that exist between the company's recognition forms and also the job performance levels that employees presente, as well as the relation that exists between the recognition forms and the job performance, as main objective.

Keywords: recognition forms, job performance, dissatisfaction, relation.

1. INTRODUCCIÓN

El actual momento de cada organización es incierto ya que pueden existir distintos factores que pueden afectar el desempeño normal de cada recurso humano dentro de la organización.

Las organizaciones en su enfoque por alcanzar la mayor productividad posible no toman en cuenta el capital humano, y en muchas ocasiones terminan adaptándose a estrategias que únicamente buscan el desarrollo organizacional más no el desarrollo motivacional. A lo largo del tiempo han existido distintas teorías motivacionales y de talento humano que se basan en el personal interno de la organización. Es por ello que se ha conseguido esclarecer que el capital humano de la empresa no solo busca conseguir una remuneración por el esfuerzo que realiza, si no que aspira obtener otras maneras de gratificación para alcanzar de mejor manera sus actividades cotidianas. Además se buscan que con estas remuneraciones el personal de la organización se encuentre constantemente motivado y puedan enfocarse a los objetivos organizacionales.

Es por ello que el presente proyecto de investigación nos dará a conocer los posibles factores o problemas que de una u otra manera estén afectando el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A, además nos permitirá identificar la mejor forma los tipos de reconocimientos que existen para el recurso humano en la organización y que tipos de reconocimientos se pueden incorporar.

Con esta investigación se obtendrán resultados que nos ayudará a identificar las posibles insatisfacciones que tienen los trabajadores y cómo la organización podría realizar las mejoras correspondientes, para que de una u otra manera logren que los empleados se encuentren motivados y logren mantener un desempeño laboral adecuado.

1.1 Problema de investigación

En el entorno actual algunas organizaciones buscan encontrar un ambiente laboral donde sus empleados logren un desempeño adecuado en su trabajo que permita a la organización obtener los mejores resultados posibles, el reconocimiento monetario ha sido uno de los factores que prevalecen en este ámbito, pero los empleados en la actualidad pueden

requerir varios recursos diferentes al momento de realizar su actividad laboral (Lunenburg, 2011).

Tomando en cuenta este aspecto se puede decir que los trabajadores para que se sientan motivados esperen gratificaciones más allá del aspecto monetario; así mismo debemos tener presente que con trabajadores que e incorporan recientemente o son nuevos tengan las mismas oportunidades de optar con beneficios de otros trabajadores con mayor antigüedad.

Es por ello que el presente proyecto de investigación está basado en ayudar a definir esta incertidumbre, para lo cual se formula la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre las formas de reconocimientos y el desempeño laboral de los empleados de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A en la ciudad de Quito?

Al responder esta interrogación, se logrará establecer cuáles son los posibles factores que permita mejorar el medio laboral de los empleados y así mismo tener un diagnóstico que permita verificar si las formas de reconocimiento que se están aplicando son las adecuadas, además nos ayudará a identificar que otras formas de reconocimiento desearían los empleados obtener por realizar su labor.

1.2 Objetivo general

Determinar la relación entre las formas de reconocimientos y el desempeño laboral de los empleados de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A en la ciudad de Quito.

1.3 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la presente investigación se detallan a continuación:

- Identificar las formas de reconocimiento actuales en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A
- Identificar las formas de reconocimientos deseadas en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A
- Determinar el desempeño laboral de los empleados en la organización.
- Identificar la relación entre las variables anteriores.

1.4 Hipótesis de la investigación

Existe correlación entre las formas de reconocimiento y el desempeño laboral en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A.

1.5 Justificación de la investigación

Al realizar esta investigación nos brindará información actual de los tipos de reconocimiento que posee la organización frente al desempeño laboral de sus empleados, donde nos revelará si los trabajadores se sienten conformes o muestran falta de motivación en las labores encomendadas, entorno a estos datos permitirán encontrar la mejor forma de reconocimiento, si la tuviese, y lograr que la empresa mejore su productividad y logren alcanzar sus objetivos.

Justificación Práctica

El reconocimiento laboral es la forma de retroalimentar y dar el estímulo respectivo a cada empleado de una organización que ha cumplido con una actividad en base a su buen desempeño y desarrollo de la misma. El reconocimiento de los empleados es un factor integral que comprende honestidad, honradez, franqueza y ética profesional, motivando enérgicamente a los empleados de la organización a realizar un trabajo con mayor dedicación y esmero (Alvarez, 2011).

El desempeño laboral son los comportamientos observados por los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización, influenciado en las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo a la armonía, el desempeño puede estar influenciados por cuatro factores como la motivación, habilidades de rasgos personales, claridad y aceptación de rol, oportunidades para realizarse (Romero & Urdaneta, 2009).

Es por ello que la presente investigación nos proporcionará información consistente en cómo se encuentran estructuradas las formas de reconocimiento de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A y el desempeño laboral de los empleados, obteniendo un medio por el cual se logre un beneficio mutuo.

1.6 Marco teórico

La presente investigación nos permitirá conocer y entender muy bien las variables de desempeño y reconocimiento teniendo un sustento teórico adecuado, con esto nos ayudará a entender de mejor manera los resultados de la investigación de nuestra encuesta aplicada, y nos permitirá analizar cómo se encuentran relacionado el desempeño laboral y las formas de reconocimiento que la empresa SIC CONTAC CENTER S.A. posee.

1.6.1 Motivación en los empleados

La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados (Herzberg, 2005), es por ello que en el ámbito laboral es muy importante conocer las causas que estimulan la acción humana, con el fin de una organización funcione correctamente y los miembros de la misma se sientan satisfechos, si bien existen muchas teorías acerca de la motivación pero el objetivo del presente trabajo es vincular a las que están relacionadas directamente con el trabajo.

Otra definición de la motivación indica que son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo (Robbins & Judge, 2013), si bien es cierto que la definición de motivación se relaciona para alcanzar cualquier meta, nosotros nos basaremos en las metas organizacionales para mantener el enfoque al campo laboral. Tomando en cuenta este aspecto citaremos algunas teorías que nos permitirán establecer nuestro trabajo de investigación.

Una de las principales teorías de la motivación es la que nos plantea Abraham Maslow es la Teoría de jerarquía de las necesidades donde nos indica que el hombre posee cinco necesidades que son:

- **Fisiológicas.** Incluyen hambre sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales (Robbins & Judge, 2013).
- **Seguridad**. Abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales (Robbins & Judge, 2013).
- **Sociales.** Incluye el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad (Robbins & Judge, 2013).

- **Estima.** Factores internos como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención (Robbins & Judge, 2013).
- **Autorrealización**. Impuso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencia (Robbins & Judge, 2013).

Cuando una de estas necesidades logra un nivel de satisfacción adecuado ésta deja de motivar y pasa a la siguiente necesidad según su jerarquía, es por ello que Maslow muestra que si se quiere motivar a una persona primero se necesita saber el nivel de jerarquía que se encuentra y tratar de satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores (Robbins & Judge, 2013).

Una segunda teoría motivacional planteada por McClelland está enfocada a tres necesidades que citamos a continuación:

- **Necesidad e Logro:** es el impulso por sobresalir, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares (Robbins & Judge, 2013). Es la forma en que una persona asume retos, con el fin de exponer sus destrezas frente a las dificultades que tenga. Tomando en cuenta que el ser humano busca conseguir nuevos objetivos y metas en su vida.
- **Necesidad de Poder:** es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio (Robbins & Judge, 2013). Es donde la persona busca sobresalir en un ambiente de competitividad, demostrando así sus capacidades.
- **Necesidad de afiliación:** es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas (Robbins & Judge, 2013). El individuo busca conseguir objetivos grupales, afianzando sus relaciones interpersonales.

La teoría motivacional e higiene relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y asocia factores extrínsecos con la insatisfacción, los factores de higiene como la política y la administración de la compañía, la supervisión y el salario cuando son adecuados para un puesto de trabajo mantienen tranquilos a los trabajadores (Robbins & Judge, 2013), es decir la teoría motivacional e higiene o también conocida teoría de los dos factores tiene como objetivo primordial de motivar a los empleados mediante su trabajo mismo, ya sea con oportunidades de ascenso, desarrollo personal, desarrollo profesional.

Las teorías X y Y propuestas por Douglas McGregor donde la teoría X supone que a los empleados les disgusta el trabajo, que no les agrada la responsabilidad y que son obligados a trabajar, dicha teoría es defendida por los gerentes o por los altos mandos de la organización, en cambio la teoría Y manifiesta que los empleados les gusta trabajar y que pueden desempeñar su trabajo sin ningún tipo de obligación y que son capaces de dirigirse a ellos mismos (Robbins & Judge, 2013), si bien es cierto la teoría X plantea que los empleados no pueden realizar su labor y su desempeño es muy limitado, si no hay quién lo esté controlando, este tipo de fenómeno dependerá de cada organización y como están fundamentadas sus políticas internas (Alecoy, 2008). La teoría Y y su enfoque diferenciada a su teoría X manifiesta que cada trabajador se encuentra satisfecho con el trabajo que le han encomendado y que en base a sus contribuciones servirán para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

La teoría de establecimiento de metas propuesta por Edwin Locke indica que trabajar por una meta indican al empleado lo que debe hacerse y cuánto esfuerzo se necesita para el cumplimiento de dicha meta (Robbins & Judge, 2013), las metas específicas incrementan el desempeño de cada trabajador, es decir si se plantea una meta específica a un trabajador, está actúa como un estímulo interno que genera un mayor desempeño que una meta fácil. Involucra una mejor retroalimentación y conduce a cumplir los objetivos organizacionales.

Por último la teoría de las expectativas planteada por Victor Vroom, establece que la fuerza de nuestra tendencia a actuar de cierta manera depende de la magnitud de la expectativa que tenemos de obtener un resultado dado y de su atractivo (Robbins & Judge, 2013), es decir el comportamiento de un trabajador va a depender de su desempeño y de este esfuerzo que realice el trabajador para cumplir su objetivo conllevará a cabo como recompensas organizacionales y éstas se transforman en logros personales.

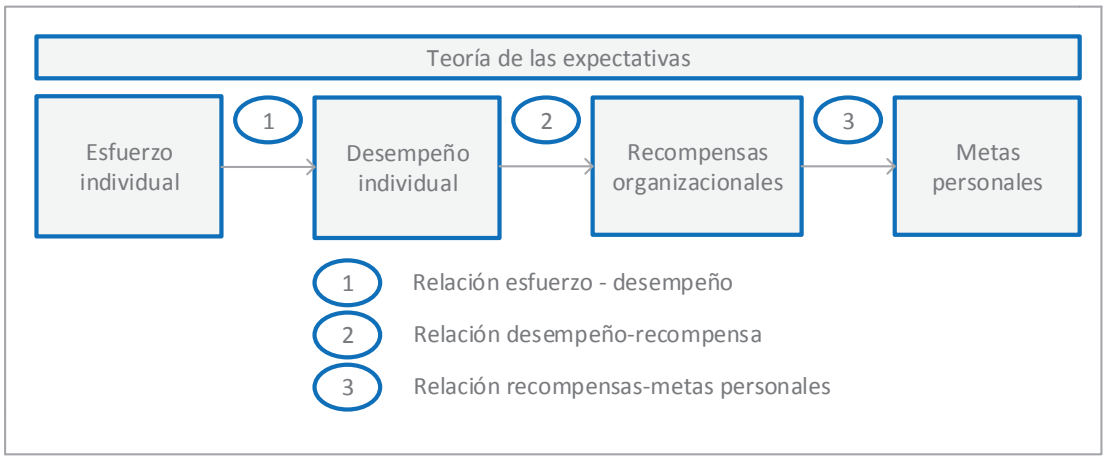

Figura 1 - Teoría de las expectativas
(Robbins & Judge, 2013)

1.6.2 Reconocimientos organizacionales

El reconocimiento Organizacional se define como un conjunto de prácticas diseñadas para premiar y felicitar a sus colaboradores, afianzando la relación de los individuos de la organización alineándose a las estrategias orientadas a incrementar la productividad (Ramón, 2016). El compromiso con el puesto de trabajo, es el grado en que un empleado invierte su energía física, cognitiva y emocional en el desempeño de sus actividades (Robbins & Judge, 2013). Todo trabajador que sea bien reconocido y querido en su empresa, demostrará una actitud efectiva y mostrará un mejor comportamiento en la organización.

El reconocimiento en muchas organizaciones a veces no es considerado con la importancia adecuada que este representa, La satisfacción psicológica que obtiene un trabajador al recibir una gratificación o un premio, resulta mucho más gratificante que la bonificación como tal (Lloyd, 2003), así mismo podemos apreciar varias razones que indica que el reconocimiento organizacional es importante:

- **Es contagioso:** los empleados entienden que al recibir una gratificación de cualquier índole llegan a motivar a los demás trabajadores para que su comportamiento sea el adecuado y conlleve a recibir reconocimientos grupales (Lloyd, 2003).
- **Más que justo.** el brindar un reconocimiento a quién tenga una actuación merecedora o que ha alcanzado un objetivo o una meta establecida, es una forma

de indicar que los esfuerzos valen la pena cumplirlos y que la organización está reconocimiento el esfuerzo y desempeño de dicha labor (Lloyd, 2003).

- **Más de lo mismo.** Al recompensar a un empleado por un desempeño adecuado genera una directriz que motiva a los trabajadores a seguir en esa conducta, por ello este hecho ocasiona que cada individuo genere un comportamiento positivo frente a la labor encomendada (Lloyd, 2003).

Un aporte importante al reconocimiento organizacional es el que enfatiza Bob Nelson en su libro, en que hace referencia a recompensas formales, recompensas por acciones y logros específicos, y recompensas informales (Bob, 1996), para el objeto de la presente investigación vamos a citar las que se asemejan o hace referencia al campo laboral.

- **Reconocimientos sin costo.** El decir unas palabras de agradecimiento en el momento adecuado, pueden significar más que un aumento de sueldo, o un reconocimiento formal, el hecho de que una persona se dé cuenta que un empleado obtuvo un logro y que se tomó el tiempo necesario para ir a felicitarlo (Bob, 1996), es un acto que al empleado genera un alto grado de satisfacción.
- **Recompensas de bajo costo.** El hacer invitaciones a almorzar o cenar, otorgar entradas para espectáculos, entregar una carta de felicitación, mención por ser líder del mes, entre otras, son recompensas de bajo costo que permiten a la alta dirección recompensar al trabajador por el cumplimiento de un objetivo o el logro de una meta (Bob, 1996).
- **Actos de reconocimiento.** En este punto hace referencia a un acto significativo para una persona que ha logrado un logro o un objetivo importante, con esto el trabajador se siente satisfecho con su trabajo y su labor (Bob, 1996).
- **Reconocimiento público / reconocimientos sociales.** Para muchos trabajadores se sienten más comprometidos con la organización cuando ésta les ofrece un estímulo social antes que un reconocimiento tangible (Bob, 1996).
- **Comunicación.** En este aspecto tomamos en cuenta la comunicación que existe hacia el trabajador conforme a su desarrollo laboral, su desempeño, cuando dicha información es entregada de manera oportuna los trabajadores se sienten un estímulo adicional para conseguir su meta (Bob, 1996).
- **Tiempo libre.** Esta técnica es altamente eficaz, causa mucho afecto para los trabajadores, en algunas ocasiones los trabajadores prefieren un día libre que un día de salario (Bob, 1996).

- **Dinero / sustitutivos del dinero.** Esta remuneración es la más utilizada por parte de las organizaciones ya que con cupones, productos de canje o dinero en general, es una forma muy flexible que tiene el empleado la capacidad de elegir o escoger lo que realmente le gusta, este tipo de remuneración aumenta la satisfacción del empleado (Bob, 1996).

El tipo de sistemas de recompensas que se establezca dentro de una organización es de vital importancia para la misma (Chiavenato, 2011), ya que se puede desperdiciar recursos tratando de incrementar el desempeño laboral y competitividad de los empleados. El identificar un sistema de recompensas que sea adecuado va a generar un mejor nivel de productividad y competitividad en la organización. De igual manera al manejar correctamente un sistema de recompensa que sea competitivo la organización podrá vincular a personas que sean verdaderamente competitivas y se ajusten a las necesidades de la misma.

1.6.3 Motivación y recompensas

Una vez que hemos revisado lo que es motivación y lo que es recompensa en forma separada, vamos a analizar el tema de motivación y recompensa de manera simultánea, ya que una mejor motivación no se traduce automáticamente en un mejor desempeño. El personal podría estar muy motivado, pero todavía puede tener un mal desempeño, debido a una serie de obstáculos, por ejemplo, gestión deficiente, inadecuado entrenamiento o equipo obsoleto. La motivación, entonces, es algo que puede conducir para un mejor rendimiento, pero sólo cuando se cumplan otras condiciones (Marsden & Richardson, 1994).

El sistema de recompensas incluye el paquete total de beneficios que la organización pone a disposición de sus miembros, así como los mecanismos y procedimientos para distribuirlo. No solo se tiene en cuenta salarios, vacaciones, bonificaciones, asensos, sino también otras compensaciones menos visibles, como seguridad en el empleo, transferencias laterales a posiciones más desafiantes o a posiciones que implique crecimiento, desarrollo adicional y varias formas de reconocimiento del desempeño excelente (Chiavenato, 2011).

Los incentivos son elementos importantes de la motivación del comportamiento en las organizaciones; se han usado para premiar (o castigar al no otorgarlos o reducirlos) el

desempeño de los empleados. A través de los incentivos los administradores ejercen control en la organización para que los empleados actúen de acuerdo a normas establecidas y alcancen los resultados esperados (Vargas & Aguilar, 2010), resumiendo podemos decir que las variaciones de la motivación pueden presentarse en todo el recurso humano de la organización.

Hoy en día en toda organización el recurso humano es lo más valioso, es por este motivo que toda empresa debe seleccionar muy adecuadamente a personal con alto desempeño, que no solo aporten a su trabajo específico si no a la organización en general (Robbins & Judge, 2013), tomando en cuenta que la organización va a medir siempre el rendimiento de los empleados, mientras mayores logros alcance mayores serán sus recompensas.

1.6.4 Desempeño laboral

El desempeño laboral se puede describir como el cumplimiento o logro de actividades en un determinado tiempo, tomando en cuenta las exigencias del cargo (Araujo & Leal, 2007), en este sentido podemos deducir que el desempeño laboral se puede observar y medir.

En la actualidad la gran mayoría de las organizaciones buscan mantener a su grupo de trabajo con un buen nivel de desempeño, es por ello que citaremos algunas herramientas o métodos establecidos para la evaluación de este factor.

La administración por objetivos. Esta evaluación consta de cuatro pasos para su desarrollo.

- Establecimiento de objetivos, es una determinación conjunta entre el jefe y el trabajador que miden los niveles de desempeño del empleado, los establecimientos de objetivos regularmente se fijan para el siguiente año (Newstrom, 2011).
- Planeación de la acción, es una perspectiva independiente del empleado de cómo alcanzar los objetivos, es decir utiliza su ingenio y creatividad para alcanzar una meta (Newstrom, 2011).
- Revisiones periódicas, son revisiones de parte de la dirección al trabajador y que no necesariamente deben ser programadas en algunos casos éstas pueden ser espontáneas (Newstrom, 2011).

- Evaluación anual, esta es una evaluación de todos los objetivos planteados al inicio del año, esta va de la mano junto con una nueva planificación para el año siguiente, esta evaluación es la más formal y también lleva consigo las recompensas dependiendo del nivel de resultados que se ha logrado (Newstrom, 2011).

La evaluación de desempeño tiene un papel fundamental en la organización ya que como este proceso evalúa el desempeño de los trabajadores, esta puede ser clave para retroalimentar al trabajador y a la autoridad competente, asignar nuevos recursos, afianzar las relaciones entre grupos de empleados, otorgar programas de capacitación (Newstrom, 2011), en todo sentido la evaluación de desempeño influye en la organización para tener una adecuada administración y proporcionar un eficiente desarrollo del personal.

El desempeño de los empleados en la organización, puede estar influenciado por aspectos de cada persona como el estado de ánimo, estrés, el clima y otros factores. Estos elementos antes mencionados pueden provocar desequilibrios en las actividades y por ende causan un desempeño disminuido en las tareas de los individuos. El desempeño es medible y cuantificable, es por ello que se pueden evaluar su cumplimiento (Lunenburg, 2011).

Las repercusiones que se tenga por parte de la alta dirección serán positivas o negativas (Ramón, 2016), los factores que influencian el desempeño laboral y que están bajo control de los directivos de la organización son los reglamentos internos, y demás documentos internos de la organización.

1.6.5 Reconocimiento y desempeño laboral

El reconocimiento y el desempeño laboral son dos variables que de una u otra manera influyen en la organización de manera positiva o negativa, comúnmente el reconocimiento monetario es el más aplicado como forma de pago al realizar bien un trabajo, pero para una organización es de vital importancia encontrar las formas de reconocimiento que los funcionarios más desean (Lunenburg, 2011).

Así mismo el que los empleados se sientan comprometidos con la organización va a depender mucho de los tipos de reconocimiento que les proporcionen, de igual manera estas recompensas serán proporcionadas por la organización y dependerá del giro del negocio que ésta tenga (Lunenburg, 2011). Según Ramírez (2014), si desean que los

empleados se sientan motivados, comprometidos hacia la organización la alta gerencia deberá impulsar, incentivar y encontrar los tipos de reconocimientos adecuados en la organización.

Como mencionamos anteriormente el encontrar el tipo de reconocimiento adecuado, dependerá de cada organización, pero es importante no solo enfocarse en los reconocimientos monetarios, como lo habíamos notado anteriormente existen otras formas de reconocimientos como es el reconocimiento verbal y formas simbólicas estas pueden ser muy bien aceptadas y proporcionarán que los empleados se afiancen y se vinculen hacia la organización, además que no incurren en gastos muy altos.

2. METODOLOGÍA

La metodología planteada en la presente investigación se la realizará en una sola etapa, que busca encontrar la relación entre las formas de reconocimiento y el desempeño laboral de los empleados de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A en la ciudad de Quito. La investigación será cuantitativa y con un enfoque o alcance correlacional, la herramienta que se utilizará para recolectar la información necesaria es una encuesta y para los resultados se utilizará estadística inferencial.

2.1 Naturaleza de la investigación

Se ha establecido un enfoque cuantitativo, ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), en el caso de nuestra investigación se procederá a realizar una encuesta que se aplicará a los trabajadores de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A, como herramienta de recolección de datos, con esto se procederá a analizar de la relación entre las formas de reconocimiento y el desempeño laboral en la empresa.

Para poder entender de mejor manera el enfoque cuantitativo para nuestro proyecto de investigación haremos hincapié en las siguientes características.

Estas características van a ser tomadas en referencia al libro (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

- Se plantea un problema de estudio delimitado y concreto, esta característica va enfocada directamente con nuestro objetivo general de nuestra investigación.
- La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible, tomando en cuenta que nuestra encuesta se realizará únicamente a los miembros de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A, y no debe ser manipulada por ninguna manera por parte por terceros, ni tampoco debe ser influenciada en base a sus temores, creencias, deseos.
- Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado, es decir que nuestra investigación cumple con este proceso ya que iniciamos con la recolección de datos, posteriormente el análisis de los mismos y termina con la entrega de los resultados.

- En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población), en nuestra investigación cumple con esta característica ya que generalizaremos la muestra que tomaremos de la población total de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A.
- Al final de este enfoque, se pretende confirmar y predecir fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos, esta última característica se puede decir que conforme a nuestra investigación corrobora la hipótesis planteada, que es encontrar la relación que existe entre las formas de reconocimiento y el desempeño laboral en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A.

Se puede apreciar que en base a este análisis la investigación sigue un enfoque correcto.

2.2 Alcance de la investigación

Para definir el alcance de nuestra definición nos basaremos en lo mostrado por Hernández, Fernández & Baptista (2014), enfocándonos en un estudio de tipo correlacional, donde asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, primero analizaremos la relación que existen entre nuestras variables de estudio, luego cuantificaremos y por último estableceremos las vinculaciones entre estas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En esta investigación analizaremos dos variables que son: las formas de reconocimientos y el desempeño laboral en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A.

En nuestro caso la correlación puede ser positiva o negativa, en el caso de que una de nuestras variables sea positiva significa que posee valores altos, y por tal motivo la tendencia de nuestra segunda variable también será positiva o elevada. En cambio en el caso de que una de nuestras variables demuestre que posee valores altos, la segunda puede tomar una tendencia negativa y posea valores bajos o viceversa, mientras que la primera variable tenga una tendencia a valores negativos o bajos y la segunda variable tenga una directriz a tener valores positivos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), es por ello que en esta investigación se analizará el comportamiento de las formas de reconocimiento y el desempeño laboral de nuestra organización.

2.3 Diseño de la investigación

El diseño del presente proyecto de investigación será no experimental transeccional o transversal, este tipo de diseño recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para nuestra investigación este diseño es el adecuado debido a que nuestra recolección de datos lo vamos a aplicar mediante una encuesta y se dará en un momento único.

2.4 Muestra

La muestra podemos definirla como un subgrupo de la población de interés, sobra la cual se recolectarán los datos o la información, esta debe estar correctamente delimitada y además debe ser representativa de la población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), categorizan las muestras como no probabilísticas y probabilísticas, para las muestras probabilísticas indica que todos los elementos de la población tienen la posibilidad de ser escogidos para la muestra, en cambio las muestras no probabilísticas indican que no depende de la probabilidad, si no de factores o causas relacionadas con el tipo o característica de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para nuestro caso ocuparemos una muestra probabilística ya que según la definición anterior todos los elementos de nuestra población pueden ser escogidos para este estudio.

2.4.1 Descripción de la población

Nuestra investigación la realizaremos en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A, para lo cual realizaremos una breve descripción de la organización.

Descripción general de la organización

SIC CONTAC CENTER S.A, es la mayor compañía de Cobranzas del país. Desde el año de 1996, la empresa ha crecido sostenidamente junto a sus cedentes, incrementando su personal, mejorando su infraestructura y actualizando su tecnología (Página SIC CONTAC CENTER S.A)

Misión

"Ser líder reconocido en servicios de Recuperación de Cartera, Telemarketing y Courier, reduciendo a niveles aceptables el Riesgo e incrementando las ventas de los Cedentes que solicitan nuestros servicios, a través de una efectiva gestión con personal capacitado y altamente motivado hacia la calidad y la excelencia, utilizando tecnología de punta que permita optimizar los recursos que permite obtener una rentabilidad sostenida."(Página SIC CONTAC CENTER S.A)

Visión

"Ser líderes reconocidos a nivel internacional como proveedores de productos y servicios de Cobranzas.

Tener personal altamente motivado hacia la calidad y excelencia.

Alcanzar las metas de rentabilidad y satisfacción al cliente"

(Página SIC CONTAC CENTER S.A)

Objetivos

Los objetivos actuales de SIC CONTAC CENTER S.A son:

- Maximizar la recuperación de la cartera en mora entregada por sus cedentes
- Apoyar activamente con la administración del Riesgo de Crédito
- Agregar valor a los productos y servicios ofrecidos por sus cedentes

(Página SIC CONTAC CENTER S.A)

Productos y Servicios

Servicios de cobranzas

- Cobranza Preventiva: Se realiza antes del vencimiento.
- Cobranza Prejudicial: A través de Call - Center y gestión domiciliaria.
- Cobranza Extrajudicial: Convenios, renegociaciones, acuerdos extrajudiciales.
- Cobranza Judicial: Se realiza q través de nuestros estudios jurídicos
- Recaudación Domiciliaria: Visitas al domicilio u oficina a nivel nacional.

Otros servicios.

- Telemarketing: Prospección de clientes, generación de citas, promociones y publicidad, mantenimiento de clientes.

- Autorizaciones crediticias.
- Courier Nacional.
- Verificaciones de clientes.
- (Página SIC CONTAC CENTER S.A)

Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de esta investigación, utilizaremos una población de 300 funcionarios de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A. con la siguiente fórmula.

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

Donde

n = es el tamaño de la muestra

N = corresponde al tamaño de la población

$\sigma =$ Es la desviación estándar de la población.

Z = Es el valor obtenido de los niveles de confianza.

e = Es el límite aceptable del error.

Con esta información reemplazamos nuestros datos para proceder con el cálculo de la fórmula.

n = ?

N = 300

$\sigma =$ 0.5

Z = 1.96

e = 5%

$$n = \frac{(300)(0{,}5)^2(1{,}96)^2}{(300-1)(0{,}05)^2 + (0{,}5)^2(1{,}96)}$$

$$n = 169$$

Según el cálculo obtenido mediante nuestra fórmula para encontrar nuestra muestra nos da como resultado 169 participantes, pero para esta investigación se logró encuestar a 214 empleados de la empresa, esto nos proporciona que el error muestral cambie de manera positiva y sea del 3.6%, esto nos genera mayor confiabilidad ya que nuestra población es de 300 y el error que es común para calcular es del 5%.

Descripción de la muestra

A continuación se dará a conocer la información de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A, de los empleados encuestados en base a la en base a la información socio-demográfica.

- **Género**

  Del total de nuestros encuestados se obtuvo que 95 respuestas del género masculino y 119 del género femenino.

Tabla 1 - Tabulación de Género

Género	
Masculino	**Femenino**
95	119
Total	214

Elaborado por: Juan Fray, 2017

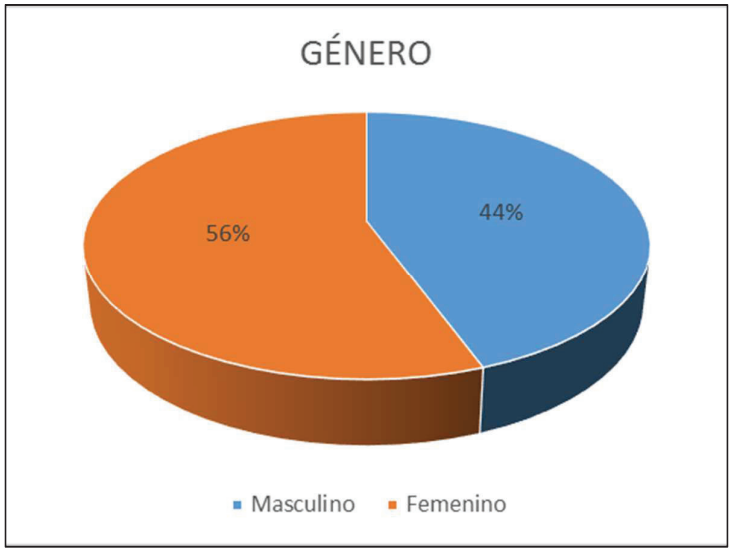

Figura 2 – Tabulación porcentual de Género
Elaborado por: Juan Fray, 2017

- **Edad.**

Tabla 2 - Tabulación por edad

Edad	
Rango de edad	**Encuestados**
18-23 años	27
24-29 años	81
30-35 años	53
36-40 años	25
Más de 41 años	28
Total	214

Elaborado por: Juan Fray, 2017

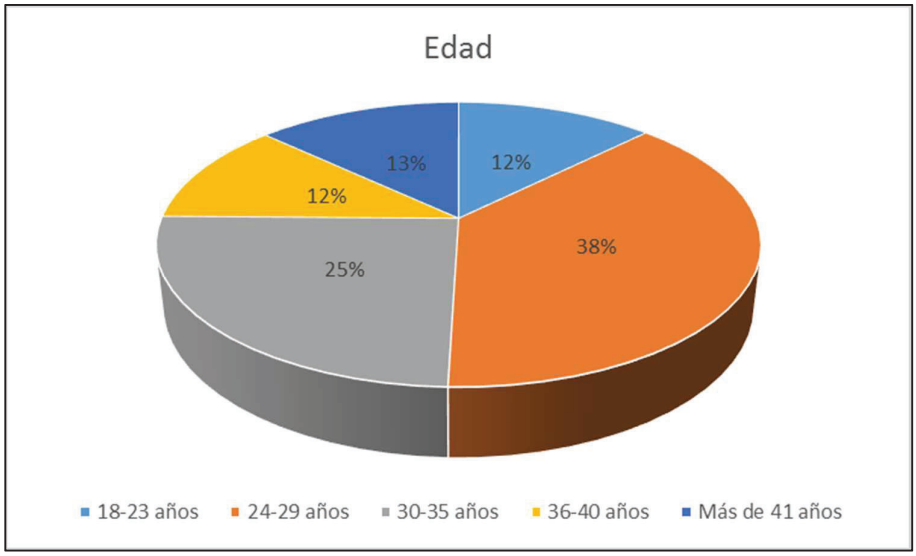

Figura 3 – Tabulación porcentual de la edad
Elaborado por: Juan Fray, 2017

- **Instrucción**

Tabla 3 - Tabulación por instrucción**.**

Instrucción	
Nivel académico	**Encuestados**
Educación Básica	76
Educación técnica / tecnológica	68
Tercer nivel	61
Maestría	9
Ph.D	0
Total	**214**

Elaborado por: Juan Fray, 2017

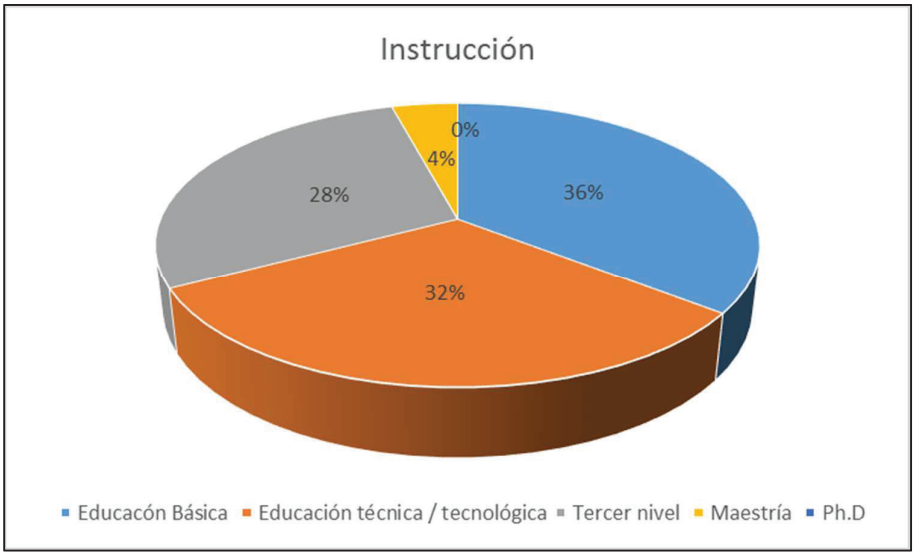

Figura 4 – Tabulación porcentual de Instrucción
Elaborado por: Juan Fray, 2017

- **Estado civil**

Tabla 4 - Tabulación de estado civil

Estado Civil	
Estado civil	**Encuestados**
Soltero	97
Casado	61
Unión Libre	25
Divorciado	31
Total	214

Elaborado por: Juan Fray, 2017

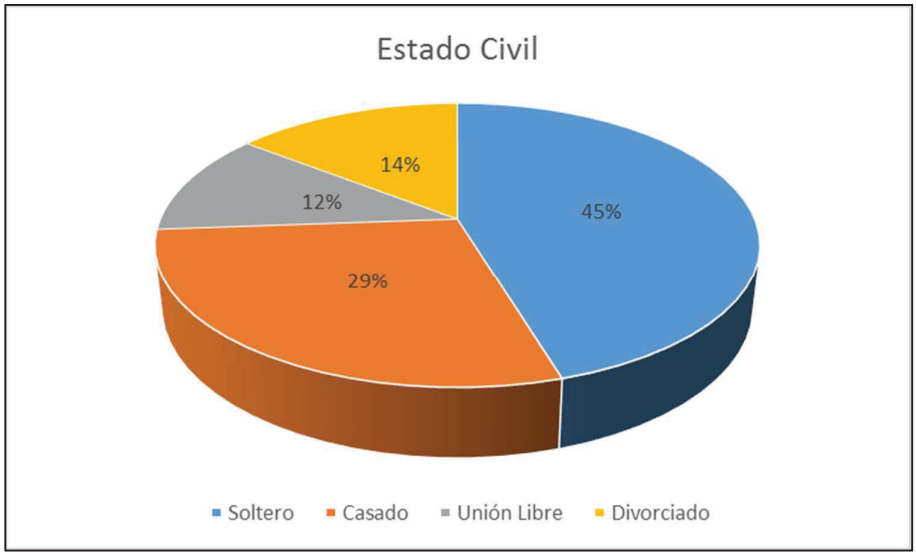

Figura 5 – Tabulación porcentual estado civil
Elaborado por: Juan Fray, 2017

- **Discapacidad**

  Del total de nuestros encuestados se obtuvo que 31 funcionarios poseen algún tipo de discapacidad.

Tabla 5 - Tabulación de estado civil

Discapacidad	
Si	**No**
31	183
Total	214

Elaborado por: Juan Fray, 2017

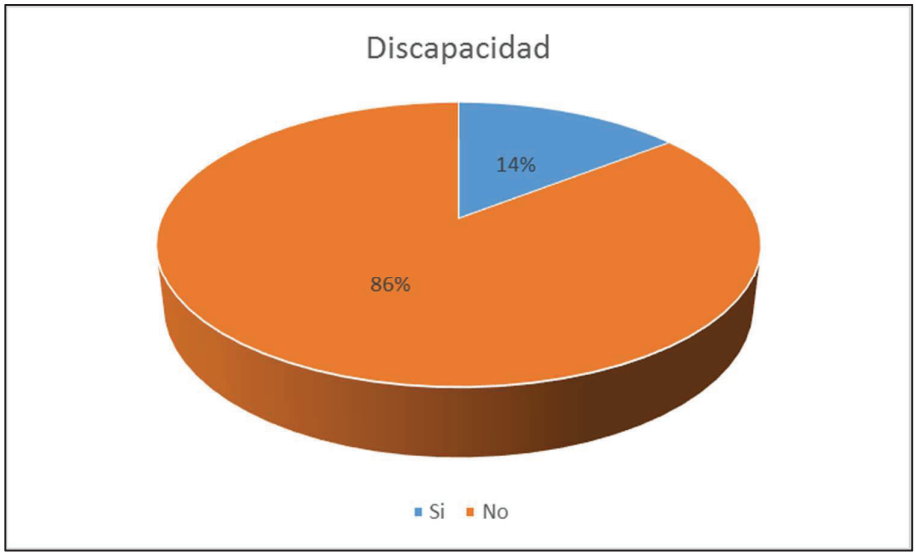

Figura 6 - Tabulación porcentual discapacidad
Elaborado por: Juan Fray, 2017

- **Cargo**

Tabla 6 - Tabulación de tipo de cargo.

Tipo de cargo	
Cargo	**Encuestados**
Empleado	127
Asistente	52
Supervisor	14
Coordinador	18
Gerente	3
Total	214

Elaborado por: Juan Fray, 2017

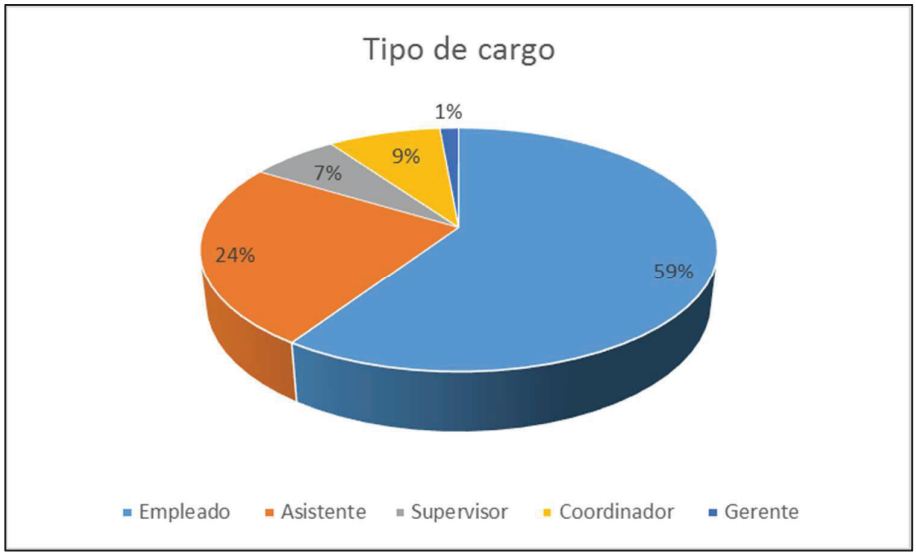

Figura 7 – Tabulación porcentual de tipo de cargo
Elaborado por: Juan Fray, 2017

- **Tiempo de servicio.**

Tabla 7 - Tabulación de tiempo de servicio

Tiempo de servicio	
Rango de tiempo	**Encuestados**
Menor a 1 año	61
Entre 2 a 5 años	101
Entre 5 a 10 años	38
Más de 10 años	14
Total	**214**

Elaborado por: Juan Fray, 2017

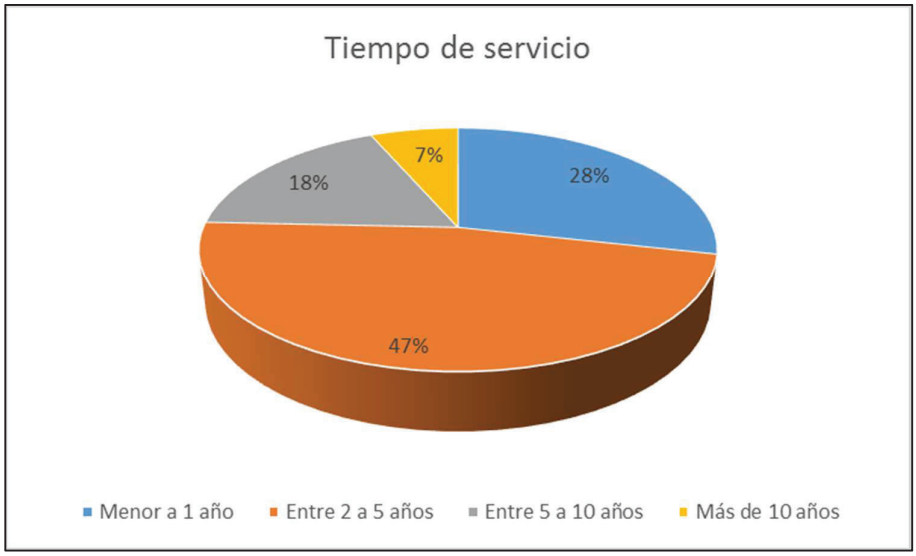

Figura 8 – Tabulación porcentual de tiempo de servicio
Elaborado por: Juan Fray, 2017

2.5 Procedimiento para la recolección de datos

Como técnica de recolección de datos de mi investigación se utilizaron cuestionarios, que según Hernández, Fernández & Baptista (2014) consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.

El cuestionario se aplicó a 214 funcionarios de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A, donde la aplicación se lo realizó de manera manual; es importante señalar que para conseguir una recolección de datos correcta, se revisó cada una de las encuestas que los empleados entregaban, logrando de esta manera asegurarse que cada una de las preguntas del cuestionario fueron respondidas completamente.

La elaboración de nuestra herramienta de recolección de datos se lo distribuyó en cuatro partes, las cuales detallaremos a continuación.

- La primera parte de nuestro cuestionario se basa en las formas de reconocimiento actuales en la organización, este primer cuestionario consta de 7 preguntas cerradas; se utilizaron preguntas cerradas ya que son aquellas que contiene opciones de respuesta previamente delimitadas, y resultan más fáciles de codificar

y analizar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014); el objetivo de este primer cuestionario es identificar las formas de reconocimiento que se encuentran establecidas en la organización.

Tabla 8 - Cuestionario sobre formas de reconocimiento actuales

	PREGUNTAS
1	En mi organización recibimos un estímulo monetario SIEMPRE que sobre cumplimos con el trabajo individual
2	En mi organización sólo se recompensa monetariamente EN SITUACIONES MUY ESPECÍFICAS de sobrecumplimiento de objetivos individuales
3	En mi organización sólo se recompensa cuando sobre cumplimos MÁS DE UN OBJETIVO ESPECÍFICO individual
4	En mi organización el reconocimiento se define al interior de los grupos de trabajo y NO DE FORMA GENERAL
5	Mi organización utiliza la PROMOCIÓN como forma de reconocimiento al sobrecumplimiento de los objetivos individuales
6	En mi organización se reconoce el trabajo del EQUIPO EN GENERAL y no de cada uno de los miembros en específico
7	En mi organización se utilizan FORMAS DE RECONOCIMIENTO MORAL al sobrecumplimiento de los objetivos individuales

Elaborado por: Juan Fray, 2017

- La segunda parte de nuestro cuestionario se basa en las formas de reconocimiento deseadas en la organización, este cuestionario al igual que el primero consta de 7 preguntas cerradas, y su principal objetivo es identificar las formas de reconocimiento que los empleados desearían gozar en la organización.

Tabla 9 - Cuestionario de formas de reconocimiento deseadas

PREGUNTAS	
1	En mi organización deberíamos recibir un estímulo monetario SIEMPRE que sobre cumplimos con el trabajo individual
2	En mi organización se debería recompensar monetariamente sólo EN SITUACIONES MUY ESPECÍFICAS de sobrecumplimiento de objetivos individuales
3	En mi organización se debería recompensar cuando sobre cumplimos MÁS DE UN OBJETIVO ESPECÍFICO individual
4	En mi organización el reconocimiento se debería definir al interior de los grupos de trabajo y NO DE FORMA GENERAL
5	Mi organización debería utilizar la PROMOCIÓN como forma de reconocimiento al sobrecumplimiento de los objetivos individuales
6	En mi organización se debería reconocer el trabajo del EQUIPO EN GENERAL y no de cada uno de los miembros en específico
7	En mi organización se deberían utilizar FORMAS DE RECONOCIMIENTO MORAL al sobrecumplimiento de los objetivos individuales

Elaborado por: Juan Fray, 2017

- La tercera parte de nuestro cuestionario se basa en el desempeño, estas preguntas se estructuraron en base al enfoque de (Williams & Anderson, 1991), este enfoque o estudio utiliza un cuestionario que consta de 21 preguntas las cuales se dividen en tres partes; la primera parte se basa en la conducta de los empleados y su rol en su puesto de trabajo (IRB), la segunda parte se basa en la actitud del empleado en el ambiente laboral (OCBI), la tercera parte se enfoca en la conducta del trabajador con la empresa (OCBO), este tercer cuestionario tiene como principal objetivo el evaluar al funcionario y las actividades que este realiza.

Tabla 10 - Cuestionario sobre desempeño laboral

	Preguntas	Estructura
1	Completa adecuadamente las tareas asignadas	(IRB) Conducta y desempeño en su Rol
2	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción del puesto	
3	Realiza las tareas que se esperan de acuerdo a su desempeño	
4	Cumple con los requisitos formales asociados al desempeño del trabajo	
5	Participa en actividades que afectan directamente a su evaluación de desempeño	
6	Descuida aspectos del trabajo que está obligada a llevar a cabo	
7	Falla en cumplir sus obligaciones esenciales	
8	Ayuda a otros que han estado ausentes al trabajo	(OCBI) Conducta y desempeño del individuo
9	Ayuda a otros que tienen sobrecarga de trabajo	
10	Ayuda a su jefe inmediato a realizar su trabajo (sin esperar que se le solicite la ayuda)	
11	Se toma tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones de los compañeros de trabajo	
12	Deja a un lado sus actividades para ayudar a nuevos empleados	
13	Se interesa por el desempeño de otros empleados	
14	Comparte información con compañeros de trabajo	
15	Sobre cumple las normas de asistencia al trabajo	(OCBO) Conducta y desempeño Organizacional
16	Avisa con antecedencia cuando no puede asistir al trabajo	
17	Toma descansos laborales sin autorización	
18	Utiliza gran parte del tiempo de trabajo en conversaciones personales por teléfono	
19	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo	
20	Conserva y protege elementos que son propiedad de la organización	
21	Sigue reglas informales existentes para mantener el orden en el trabajo	

(Williams & Anderson, 1991)

- La cuarta y última parte de nuestro cuestionario es los datos socio-demográficos, que nos indicará información para el análisis metodológico de la investigación.

2.6 Técnicas de análisis de la información

Para el análisis de la presente investigación se utilizará algunas técnicas de análisis de información las cuales detallaremos a continuación y el programa SPSS versión 20.

- Se utilizará estadística descriptiva, que se utiliza cuando sus variables son de naturaleza continua (Castañeda, Cabrera, Navarro, & De Vries, 2010), en nuestro caso el cálculo de medias nos proporcionó información de las apreciaciones de los empleados; con ello obtendremos las posibles diferencias entre las formas de reconocimiento actuales y deseadas.

- El coeficiente de correlación de Pearson que mide la intensidad de una relación lineal entre aquellos fenómenos procesos representados por las variables seleccionadas. Es decir que si el coeficiente está próximo a cero, y la probabilidad de la hipótesis de no relación es lo suficientemente baja, menos de (0,050), entonces no habrá relación lineal. Esto no quiere decir que no haya relación, simplemente que no está lineal. Una relación lineal nos ayuda a explicar una relación causa – efecto de una manera que cualquier otro tipo de relación no puede (Barceló, 2007), este método lo utilizaremos para el cálculo de correlaciones entre variables.

- De igual manera se utilizará el procedimiento de la Prueba T para muestras relacionadas ya que este método compara las medias de dos valores de un solo grupo; calcula las diferencias entre los valores de las dos variables de cada caso y contrasta si la media difiere de cero. (Castañeda, Cabrera, Navarro, & De Vries, 2010)

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este punto mostraremos los resultados obtenidos en base a cada uno de los objetivos planteados, cabe recalcar que nuestros resultados se obtuvieron en base a los 214 cuestionarios que respondieron los empleados de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A.

Tabla 11 - Relación de objetivos específicos y resultados

	Objetivos específicos	Resultado Asociado al objetivo
1	Identificar las formas de reconocimiento actuales en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A	3.1 Formas de reconocimiento actuales de la organización
2	Identificar las formas de reconocimientos deseadas en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A	3.2 Formas de reconocimiento deseadas en la organización
3	Determinar el desempeño laboral de los empleados en la organización.	3.3 Desempeño laboral en la organización
4	Identificar la relación entre las variables anteriores.	3.4 Relación entre las formas de reconocimiento y desempeño laboral

3.1 Formas de reconocimientos actuales en la organización

En base a los resultados que se obtuvieron en el primer cuestionario analizaremos las formas de reconocimiento actuales que existen en la organización SIC CONTAC CENTER S.A.

A continuación indicaremos la tabla de análisis de los estadísticos descriptivos de Reconocimientos Actuales

Tabla 12 - Estadísticos descriptivos de reconocimientos actuales.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS					
	N	**MÍNIMO**	**MÁXIMO**	**MEDIA**	**DESV. TÍP.**
Pregunta 1	214	1	7	3,80	1,847
Pregunta 2	214	1	7	3,78	1,669
Pregunta 3	214	1	7	3,58	1,607
Pregunta 4	214	1	7	3,64	1,481
Pregunta 5	214	1	7	3,79	1,515
Pregunta 6	214	1	7	4,01	1,514
Pregunta 7	214	1	7	3,87	1,619

Elaborado por: Juan Fray, 2017

Las preguntas fueron estructuradas con una escala del 1 al 7; tomando en cuenta al 1 como factor de DESACUERDO TOTAL y el 7 como factor de CONCUERDO TOTALMENTE.

Para una mejor comprensión en el análisis se citará cada pregunta y luego se realizará el respectivo análisis de la misma.

Tabla 13 - Análisis de forma de reconocimientos actuales.

Preguntas formas de reconocimientos actuales	Análisis de resultado
Pregunta 1. En mi organización recibos un estímulo monetario siempre que sobre cumplimos con el trabajo individual.	Según el análisis de la media que es 3,80 nos indica que solamente reciben un estímulo monetario en pocas ocasiones, o que únicamente reciben un estímulo monetario algunos funcionarios cuando sobre cumplen su trabajo individual.
Pregunta 2. En mi organización solo se recompensa monetariamente en situaciones muy específicas de sobrecumplimiento de objetivos individuales.	Nuestra media refleja un resultado de 3,78. Esto nos indica que en nuestra organización entrega este tipo de reconocimiento en pocas ocasiones o solamente a algunos funcionarios; lo que confirma que el reconocimiento individual lo realizan de manera muy escasa.

Pregunta 3. En mi organización solo se recompensa cuando sobrecumplimos más de un objetivo específico individual.	Según el resultado lanzado de nuestra media de 3,58 se concluye que en la organización maneja este reconocimiento en muy pocas ocasiones o solo se benefician algunos empleados, que concuerda con las preguntas anteriores.
Pregunta 4. En mi organización el reconocimiento se define al interior de los grupos de trabajo y no de forma general.	Con una media de 3,64 se concluye que la organización tiene un enfoque también grupal al momento de establecer reconocimientos, pero de igual manera basándonos en esta pregunta se muestra que no se reconoce notablemente al interior de los grupos de trabajo.
Pregunta 5. Mi organización utiliza la promoción como forma de reconocimiento al sobrecumplimiento de los objetivos individuales.	El resultado de la media para esta pregunta es de 3,79 por lo que asumimos que en la organización si utiliza la promoción como forma de reconocimiento, pero no es aplicada comúnmente.
Pregunta 6. En mi organización se reconoce el trabajo en equipo en general y de cada uno de los miembros en específico.	Esta pregunta corresponde a la media más alta que tenemos de 4,01. Esto nos indica que en la organización es la forma de reconocimiento más aplicada, pero no significa que se aplica en todo momento.
Pregunta 7. En mi organización se utilizan formas de reconocimiento moral al sobrecumplimiento de los objetivos individuales.	En la última pregunta tenemos una media de 3,87 lo que nos indica que en nuestra organización si existe un reconocimiento moral, pero al igual que las preguntas anteriores no es muy utilizado al momento de que se sobre cumplan los objetivos.

Elaborado por: Juan Fray, 2017

Luego de analizar cada una de las preguntas en base a las formas de reconocimiento actuales dentro de la organización se logró identificar cuáles son las formas de reconocimiento que la organización aplica comúnmente; para nuestro caso se puede establecer que nuestra organización aplica el reconocimiento monetario al interior de los grupos de trabajo en primer lugar, en segundo lugar se puede indicar que se aplica un reconocimiento moral al sobrecumplimiento de los objetivos individuales y en tercer lugar se aplica un reconocimiento monetario individual pero no en todo momento o únicamente a ciertos funcionarios de la organización.

Cabe recalcar que se tomó en cuenta las medias con la puntuación más altas para este análisis; pero así mismo se puede demostrar que la organización de igual manera utiliza

las demás formas de reconocimiento al logro de objetivos, pero en menor proporción que las seleccionadas.

3.2 Formas de reconocimientos deseadas en la organización

Luego de haber analizado y encontrado las formas de reconocimiento actuales que más se aplican en la organización, es importante identificar las formas de reconocimiento deseadas.

Para ello a continuación mostraremos la tabla con los resultados obtenidos de acuerdo a nuestra segunda encuesta de formas de reconocimientos deseados.

Tabla 14 - Estadísticos descriptivos de reconocimientos deseados.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS					
	N	**MÍNIMO**	**MÁXIMO**	**MEDIA**	**DESV. TÍP.**
Pregunta 1	214	2	7	6,23	0,940
Pregunta 2	214	1	7	3,66	1,653
Pregunta 3	214	1	7	5,56	1,351
Pregunta 4	214	1	7	4,67	1,459
Pregunta 5	214	2	7	5,93	1,086
Pregunta 6	214	1	7	5,11	1,386
Pregunta 7	214	3	7	6,19	1,119

Elaborado por: Juan Fray, 2017

Las preguntas fueron estructuradas con una escala del 1 al 7; tomando en cuenta al 1 como factor de DESACUERDO TOTAL y el 7 como factor de CONCUERDO TOTALMENTE.

Para una mejor comprensión en el análisis se citará las preguntas y luego se realizará el respectivo análisis de la misma.

Tabla 15 - Análisis de formas de reconocimientos deseados.

Preguntas formas de reconocimientos deseados	Análisis de resultado
Pregunta 1. En mi organización deberíamos recibir un estímulo monetario SIEMPRE que sobrecumplimos con el trabajo individual	Podemos visualizar que las preguntas 1, 3, 4, 5, 6, 7 poseen la media superior a 4, por lo cual indica que los empleados desean formas de reconocimiento conforme están estructuradas las preguntas. Por tal motivo indicamos que el recibir un estímulo monetario, el utilizar formas de reconocimiento moral y aplicar la promoción como reconocimiento de los objetivos individuales, son las formas de reconocimiento más acertadas por parte de los funcionarios, ya que poseen las medias más altas en este análisis. Como resultado de esta pregunta tenemos una media igual a 3,66 que nos muestra que gran número de los funcionarios no desearían que se les recompense en situaciones específicas de sobrecumplimiento de objetivos individuales, es por ello que el resultado de esta media es el de menor valor de todos los resultados.
Pregunta 2. En mi organización se debería recompensar monetariamente en situaciones muy específicas de sobrecumplimiento de objetivos individuales.	
Pregunta 3. En mi organización se debería recompensar cuando sobrecumplimos más de un objetivo específico individual	
Pregunta 4. En mi organización el reconocimiento se debería definir al interior de los grupos de trabajo y no de forma general	
Pregunta 5. Mi organización debería utilizar la promoción como forma de reconocimiento al sobrecumplimiento de los objetivos individuales	
Pregunta 6. En mi organización se debería reconocer el trabajo del equipo en general y no de cada uno de los miembros en específico	
Pregunta 7. En mi organización se deberían utilizar formas de reconocimiento moral al sobrecumplimiento de los objetivos individuales	

Elaborado por: Juan Fray, 2017

Una vez establecidas las formas de reconocimientos deseadas por parte de los funcionarios es importante realizar una asimilación entre estas dos variables.

3.2.1 Comparación de medias entre las formas de reconocimientos actuales y deseados

Analizaremos la insatisfacción de los trabajadores de la empresa SIC CONTAC CENTER S.A, para ello realizaremos una comparación de medias entre las formas de reconocimientos actuales y las medias de las formas de reconocimientos deseadas.

En la siguiente tabla indica los valores de las variables que nos permitirán realizar el análisis antes planteado.

Tabla 16 - Estadísticas de muestras relacionadas del reconocimiento actual y deseado.

Estadísticas de muestras emparejadas						
		Media	**N**	**Desviación estándar**	**Media de error estándar**	**Sig. (bilateral)**
Par 1	Pregunta 1	3,799	214	1,8467	,1262	,000
	Pregunta 1	6,234	214	,9403	,0643	
Par 2	Pregunta 2	3,776	214	1,6689	,1141	,456
	Pregunta 2	3,659	214	1,6531	,1130	
Par 3	Pregunta 3	3,579	214	1,6071	,1099	,000
	Pregunta 3	5,556	214	1,3511	,0924	
Par 4	Pregunta 4	3,645	214	1,4807	,1012	,000
	Pregunta 4	4,668	214	1,4591	,0997	
Par 5	Pregunta 5	3,794	214	1,5151	,1036	,000
	Pregunta 5	5,935	214	1,0857	,0742	
Par 6	Pregunta 6	4,009	214	1,5136	,1035	,000
	Pregunta 6	5,112	214	1,3862	,0948	
Par 7	Pregunta 7	3,869	214	1,6190	,1107	,000
	Pregunta 7	6,187	214	1,1186	,0765	

Elaborado por: Juan Fray, 2017

Según la información proporcionada, nos muestra que en la comparación de cada media existe una diferencia significativa, lo que conlleva visualizar la insatisfacción que existe en la organización, la única pregunta que sale un poco de esta condición es la pregunta 2, donde la diferencia de las medias es un valor muy pequeño; es decir solo en esta pregunta se puede decir que los empleados no muestran mayor insatisfacción sobre las formas de reconocimiento que se está aplicando.

Como lo habíamos mencionado anteriormente la diferencia entre medias nos muestra que todos los datos son negativos a excepción de la diferencia entre medias de la pregunta 2,

para este caso individual indica que los empleados de la organización no desean que exista un cambio en la forma de reconocimiento que se está aplicando. Por otro lado en base a las diferencias del resto de preguntas se puede indicar que los empleados desean que cambien o se mejoren las formas de reconocimientos que la empresa actualmente está aplicando, las diferencias más altas se encuentran en las preguntas 1 que se basa a un reconocimiento monetario siempre que cumplan sus objetivos, esto quiere decir que aunque mejoren su desempleo o sobre cumplan algún objetivo adicional no recibirán ningún beneficio monetario adicional. Otra diferencia significativa como mencionamos anteriormente es la pregunta 7 donde indica que los empleados desean que se mejore o que la aplicación de este reconocimiento sea mayor.

Como mencionamos anteriormente vamos hacer referencia a los datos de la tabla en la columna de significancia (bilateral), donde el criterio para analizar indica que si el par presenta valores inferiores a 0.05 la diferencia es grande. Considerando esta información podemos indicar que en todas las preguntas encontramos niveles de insatisfacción a excepción del número 2 donde encontramos un valor mayor a 0.05.

3.3 Desempeño laboral en la organización.

Para el análisis del desempeño laboral en la organización lo vamos a representar en 3 partes según el enfoque planteado anteriormente.

La siguiente tabla nos servirá para realizar el análisis de las medias sus máximos y mínimos correspondientes.

Tabla 17 - Estadísticos descriptivos del desempeño

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
IRB	214	2,86	4,43	3,46	0,28
OCBI	214	1,43	5,00	3,47	0,60
OCBO	214	1,71	4,00	2,99	0,34

Nota: IRB: conducta y desempeño en su Rol,
OCBI: conducta y desempeño del individuo,
OCBO: conducta y desempeño organizacional
Elaborado por: Juan Fray, 2017

IRB: podemos observar en nuestra primera estructura que tiene un mínimo de 2,86 y un máximo de 4,43, obteniendo una media de 3,46. Con ello nos permite concluir que los funcionarios que el desempeño de los funcionarios en su puesto de trabajo se encuentran en la escala 3 (a veces lo hago) al 4 (casi siempre lo hago), en otras palabras los funcionarios a veces o casi siempre cumplen con las funciones en base a rol del puesto de trabajo.

OCBI: en cuanto al análisis para la conducta y desempeño del individuo podemos observar que existe un mínimo de 1,43 y un máximo de 5,00 y posee una media de 3,47. Lo que corresponde que la actitud de los empleados en cuanto al ambiente laboral es relativamente aceptable pero no la mejor, es decir los funcionarios a veces se muestran colaboradores en función a sus compañeros o a distintos problemas que surgen en la organización.

OCBO: para nuestro análisis de la conducta y desempeño organizacional, nos muestra un valor mínimo de 1,71 y un máximo de 4,00 y una media de 2,99, hay que recalcar que esta media es inferior a las otras y por ende se puede notar que los trabajadores de la organización no desempeñan con normalidad las normas que la organización posee.

Para una mejor visualización nos enfocaremos en un gráfico que muestre lo citado anteriormente.

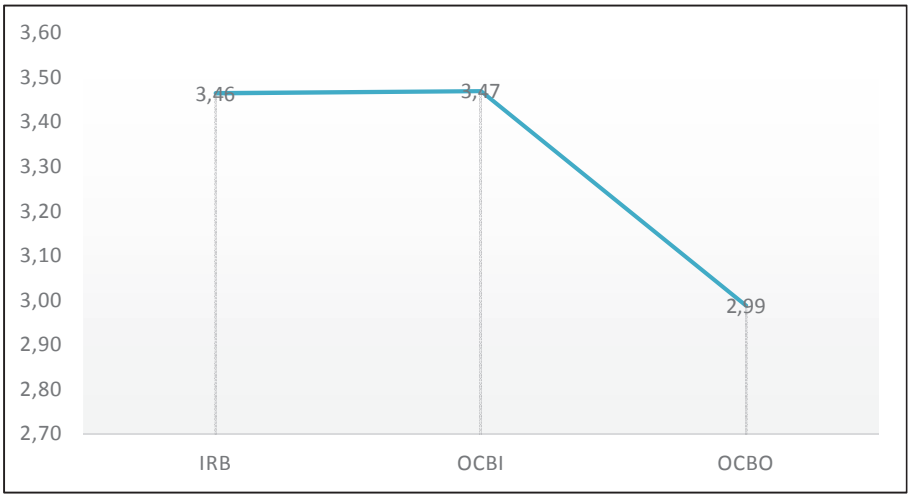

Figura 9 – Desempeño laboral
Elaborado por: Juan Fray, 2017

El desempeño de los trabajadores de la organización según nuestro análisis, posee un enfoque relativamente aceptable en base a los IRB y OCBI pero no es el mejor; en base nuestro tercer apartado que corresponde a la conducta y desempeño organizacional se debe mejorar tomando en cuenta que es el de menor valor en referencia a los otros dos.

3.3.1 Relación entre Conducta y Desempeño en su Rol (IRB), Conducta y desempeño del individuo (OCBI) y conducta y desempeño organizacional (OCBO)

Con el presente análisis se mostrará las relaciones que existen entre el desempeño laboral en base a los factores IRB, OCBI, OCBO, para realizar el presente análisis nos enfocaremos en la siguiente tabla.

Tabla 18 - Relación entre IRB, OCBI, OCBO

Correlations				
		IRB	OCBI	OCBO
IRB (Conducta y desempeño en su rol)	Pearson Correlation	1		
	Sig. (2-tailed)			
OCBI (Conducta y desempeño del individuo)	Pearson Correlation	,026	1	
	Sig. (2-tailed)	,707		
OCBO (Conducta y desempeño organizacional)	Pearson Correlation	,102	,126	1
	Sig. (2-tailed)	,138	,067	

Elaborado por: Juan Fray, 2017

De acuerdo al análisis de relaciones, se puede identificar que no existen correlaciones significativas entre las comparaciones de IRB, OCBI, OCBO, ya que la característica nos dice que si el valor es menor a 0.05 es significativo por ende en nuestro caso todos los valores son mayores a 0.05; por ende podemos concluir que el desempeño que los funcionarios realizan en su puesto de trabajo es independiente del esfuerzo o desempeño que utilizan en función de la organización; es decir cada una de las variables son independientes.

3.4 Relación entre las formas de reconocimientos y desempeño laboral

Para poder realizar el análisis de la relación entre las formas de reconocimiento y el desempeño laboral, primero se procederá a realizar el análisis correlacional del desempeño laboral en relación a las formas de reconocimiento actuales; segundo se realizará el análisis entre el desempeño y las formas de reconocimiento deseadas, logrando con esto obtener la insatisfacción de los trabajadores en la diferencia de estas variables.

3.4.1 Comparación entre el desempeño laboral y las formas de reconocimiento actuales.

Utilizaremos la siguiente tabla de correlaciones para interpretar nuestro análisis.

Tabla 19 - Relación entre el desempeño y las formas de reconocimiento actuales

Correlations				
Preguntas de reconocimiento actuales		**IRB**	**OCBI**	**OCBO**
1. Recibimos un estímulo monetario siempre que sobrecumplimos con el trabajo individual.	Pearson Correlation	-,059	-,089	,033
	Sig. (2-tailed)	,392	,196	,630
2. Solo se recompensa monetariamente en situaciones muy específicas de sobrecumplimiento de objetivos individuales.	Pearson Correlation	,037	-,011	,029
	Sig. (2-tailed)	,592	,868	,673
3. Solo se recompensa cuando sobrecumplimos más de un objetivo específico individual.	Pearson Correlation	,044	-,016	,088
	Sig. (2-tailed)	,526	,818	,198
4. El reconocimiento se define al interior de los grupos de trabajo y no de forma general.	Pearson Correlation	,027	-,011	,020
	Sig. (2-tailed)	,691	,870	,769
5. Se utiliza la promoción como forma de reconocimiento al sobrecumplimiento de los objetivos individuales.	Pearson Correlation	,089	,027	,048
	Sig. (2-tailed)	,196	,695	,483
6. Se reconoce el trabajo en equipo en general y de cada uno de los miembros en específico.	Pearson Correlation	,072	,006	-,099
	Sig. (2-tailed)	,292	,928	,149
7. Se utilizan formas de reconocimiento moral al sobrecumplimiento de los objetivos individuales.	Pearson Correlation	,089	,044	,034
	Sig. (2-tailed)	,196	,522	,617

Elaborado por: Juan Fray, 2017

De acuerdo a nuestro análisis no tenemos correlaciones significativas, por ende no relacionan o no vinculan su desempeño con las formas de reconocimiento, es decir tal parecería que en la organización no reconocería el desempeño por más esfuerzo que tenga el empleado.

3.4.2 Comparación entre el desempeño laboral y las formas de reconocimiento deseadas.

Utilizaremos la siguiente tabla de correlaciones para interpretar nuestro análisis.

Tabla 20 - Relación entre el desempeño y las formas de reconocimiento deseadas

Correlations				
Preguntas de reconocimiento deseadas		**IRB**	**OCBI**	**OCBO**
1. Deberíamos recibir un estímulo monetario siempre que sobrecumplimos con el trabajo individual.	Pearson Correlation	-,027	-,030	,126
	Sig. (2-tailed)	,699	,661	,067
2. Se debería recompensar monetariamente en situaciones muy específicas de sobrecumplimiento de objetivos individuales.	Pearson Correlation	,072	,118	-,062
	Sig. (2-tailed)	,296	,086	,371
3. Se debería recompensar cuando sobrecumplimos más de un objetivo específico individual.	Pearson Correlation	,021	,020	,008
	Sig. (2-tailed)	,761	,769	,906
4. El reconocimiento se debería definir al interior de los grupos de trabajo y no de forma general.	Pearson Correlation	-,095	-,105	-,005
	Sig. (2-tailed)	,164	,124	,942
5. Debería utilizar la promoción como forma de reconocimiento al sobrecumplimiento de los objetivos individuales.	Pearson Correlation	,047	-,071	,133
	Sig. (2-tailed)	,497	,304	,053
6. Se debería reconocer el trabajo del equipo en general y no de cada uno de los miembros en específico.	Pearson Correlation	,066	-,103	,111
	Sig. (2-tailed)	,335	,135	,105
7. Se deberían utilizar formas de reconocimiento moral al sobrecumplimiento de los objetivos individuales.	Pearson Correlation	**.172***	-,061	**.151***
	Sig. (2-tailed)	,012	,373	,028

Nota: * indica diferencias estadísticamente significativas entre los valores.
Elaborado por: Juan Fray, 2017

En este caso se puede visualizar una correlación directamente proporcional entre la conducta y desempeño en su rol (IRB) y la pregunta 7 (En mi organización se deberían utilizar formas de reconocimiento moral al sobrecumplimiento de los objetivos individuales), vale la pena mencionar que este tipo de reconocimiento es el que los funcionarios desean que sea aplicado. Es por ello que podemos concluir que a mayor forma de cumplimiento de este reconocimiento, conlleva mejorar el desempeño en su puesto de trabajo.

También podemos encontrar una correlación directamente proporcional en la columna de la conducta y desempeño en la organización (OCBO) y la pregunta 7 (En mi organización se deberían utilizar formas de reconocimiento moral al sobrecumplimiento de los objetivos individuales), tomando en cuenta que si se reduce la insatisfacción demostraría una mejora a nivel organizacional.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este punto una vez concluido el análisis de los resultados procederemos a plantear las conclusiones y recomendaciones finales.

4.1 Conclusiones

La presente investigación se enfocó en identificar las formas de reconocimientos actuales y deseados en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A, asimismo analizar el desempeño laboral de los funcionarios, tomando en cuenta que la empresa cuenta con un sistema de salarios conforme lo establecido en la ley y adicional posee un sistema de comisiones interno, por tal motivo se logró identificar ciertos aspectos que provocan insatisfacción a los funcionarios de dicha organización.

En nuestra institución las formas de reconocimiento más utilizadas es el aspecto de remuneración fija, y adicional cuenta con un sistema de comisiones previamente establecido por la institución, que rige siempre y cuando el o los funcionarios sobre cumplan con un objetivo. Cabe recalcar que a partir de los eventos ocurridos el año pasado del terremoto ocurrido en Manabí, la empresa también resultó sumamente afectada ya que poseía sucursales en ciertos sectores que fueron afectados de manera muy significativa; lo que causó que se hagan regulaciones en la parte del sistema de comisiones, causando de esta manera insatisfacción por parte de los funcionarios.

Adicional a este reconocimiento se puede observar que en la organización existe otro tipo de reconocimiento que se lo aplica a un menor nivel, tenemos como segundo lugar al reconocimiento moral que es la forma de reconocimiento que no es monetaria y es la forma de valorar las metas alcanzadas de los empleados dentro de la institución. De igual manera como tercer forma de reconocimiento que es más aplicada es el reconocimiento monetario de manera individual, este reconocimiento se lo aplica en menor proporción, debido a lo que mencionamos anteriormente.

Cabe recalcar que la empresa de igual manera utiliza las demás formas de reconocimiento pero en un nivel mucho menor que las formas de reconocimiento que indicamos como principales.

Como segunda parte de nuestra investigación es proporcionar información de cuáles son las formas de reconocimientos deseadas por parte de los funcionarios de la organización,

con lo que podemos concluir que; utilizar formas de reconocimiento moral, en este punto podemos apreciar que en la organización están descuidando este tipo de reconocimiento, en este punto es claro que los funcionarios desean aparte de un reconocimiento económico individual, desean un estímulo moral por el cumplimiento de un objetivo. Aplicar la promoción es uno de los aspectos que los funcionarios más desean, y recibir un estímulo monetario individual siempre que se sobre-cumplan con un objetivo específico, como lo demuestra el estudio son las formas que provocan mayor insatisfacción dentro de la organización, según los resultados obtenidos en nuestro estudio.

Haciendo notar nuestro tercer objetivo en el cual nos basamos en el desempeño laboral, podemos indicar que el nivel de desempeño en base a la conducta y desempeño en su rol y la conducta y desempeño del individuo es relativamente aceptable en el caso de la conducta y desempeño organizacional se puede indicar que es el más bajo de los niveles de desempeño; se puede mencionar que en ningún caso el desempeño es el adecuado de manera general. En nuestra investigación se utilizó el método de Williams & Anderson (1991), mencionado anteriormente donde se realizó el análisis de medias correspondiente a cada apartado. Considerando la cuarta parte de nuestra investigación en el análisis de correlaciones pudimos observar que no existen correlaciones significativas, por ende podemos determinar que el desempeño de los funcionarios que realizan en su puesto de trabajo, es independiente al desempeño que realiza en función de la organización, y de igual manera es independiente al desempeño individual del trabajado.

Como un análisis final podemos visualizar que no existe una correlación significativa entre el desempeño y las formas de reconocimientos actuales, y en el caso de desempeño y las formas de reconocimiento deseadas podemos deducir que únicamente hace influencia directamente proporcional el reconocimiento moral, con esto podemos indicar que parecería que en la organización no reconocería el desempeño por más esfuerzo que tenga el empleado, y que solo a mayor forma de cumplimiento del reconocimiento moral, mejorara el desempeño en su puesto de trabajo; esto puede ser un factor alarmante ya que el desempeño laboral no va a depender de ningún tipo de reconocimiento extra, como mencionamos anteriormente esta situación puede originarse a los problemas internos que la organización posee en este momento.

4.2 Recomendaciones

La presente investigación nos ayudó a proporcionar información de cómo están planteadas las formas de Reconocimientos en la empresa SIC CONTAC CENTER S.A, así también las insatisfacciones que poseen actualmente los funcionarios, es recomendable tomar en cuenta estas insatisfacciones y analizar las formas de reconocimiento que los empleados desean. La organización puede acoger sin ningún inconveniente los dos tipos de recompensas que los empleados solicitan, mejorando su desempeño de manera significativa. Así mismo es necesario analizar el sistema de recompensas que la empresa posee, para que de una u otra manera tratar de compensar la forma de reconocimiento monetario individual.

El tomar acciones en la evaluación de desempeño por parte de los funcionarios de la organización, tanto en sentido individual como grupal, tomando así ciertas decisiones importantes para la organización. Cabe recalcar que mediante nuestra investigación no existe una forma de desempeño enfocada a un factor directamente proporcional en base a los reconocimientos, es importante que se traten de vincularse estos factores ya que en toda organización deberían estar vinculados la forma de reconocimientos y el desempeño laboral.

Los resultados que se obtuvieron son y serán de vital importancia para la organización, con ello deberán tomar en cuenta los factores que al momento están causando las insatisfacciones del personal y trabajar para minimizarlas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alecoy, T. J. (2008). *Factores que influyen en el éxito personal comrendido sobre las iterrelaciones entre: la tipología humana, liderazgo y Cambios Social.* Santiago de Chile.

Álvarez Vallina, N. (2010). Fijación y Reconocimiento del logro de normas. *Pedagogía Magna*, 139-148.

Alvarez, Y. R. (2011). Satisfacción y reconocimiento laboral de los empleados del corporativo adventista de montemorelos.

Amdursky, S. J. (2002). Money Matters. *Salary Issues*, 39-41.

Apasu, Y. (1987). *The Importance of Value Structures in the Perception of Rewards by Industrial Salespersons.* Florida.

Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de deducación superior públicas. 16.

Asociación de Buenos Empleadores. (s.f.). *AMCHAM.* Recuperado el Marzo de 2016, de AMCHAM: http://www.amcham.org.pe/abe/descargas/GUIA_ABE_RECONOCIMIENTO.pdf

Barceló, J. (2007). *Arqueología y Estadistica.* Bellaterra: Servei de Publicacions.

Bénabou, R., & Tirole, J. (2003). Intrinsic and Extrinsic Motivation. *The Review of Economic Studies Limited*, 489-520.

Bob Nelson. (1996). *1001 Formas de recompensar a los empleados.* Bogotá: Norma.

Castañeda, M. B., Cabrera, A. F., Navarro, Y., & De Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS.* Porto Alegre : EDIPUCRS.

Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano* .

Daley, D. M. (1998). An Overview of benefits for the public sector. *UCSF LIBRARY & CKM*, 5-22.

De Cooman, R., De Gieter, S., Pepermans, R., Jegers, M., & Acker, F. V. (2009). Development and Validation of the Work Effort Scale. *Vrije Universiteit Brussel*, 266-273.

Dean, B. (2003). *1001 formas de recompensar el trabajo bien hecho.* Barcelona: Gestion 2000.

Ellenberger, J. N. (2000). The Battle over Workers compensation. *Baywood Publishing Co., Inc.*, 217-236.

Frey, B. S. (1994). How Intrinsic Motivation Is Croweded Out and In. *Rationaly and Society*, 334-352.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGRAW-HILL.

Herrera, D. (2009). *Teorías Contemporáneas de la motivación.* Lima: Fondo Editorial.

Herzberg, F. (2005). *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg* . Lima : Gestión en el Tercer Milenio.

Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model.* Manchester: s.n.

Holston, C., & Kleiner, B. (2015). Excellence in Reward Systems. *Franklin Business* , 29-40.

Jung Yoon, H., Young Sung, S., Lee, J. N., & Kim, S. (2015). Tangible and Intangible Rewards and Employee Creativity: The Mediating Role of Situational Extrinsic Motivation. *Creativity Research Journal*, 383-393.

Klor, E. F., Kube, S., Winter, E., & Zultan, R. (2014). Can higher rewards lead to less effort? Incentive reversal in teams. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 72-83.

Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction.* Finland: VTT Building Technology.

Kunz, J., & Linder, S. (2012). Organizational Control and Work Effort – Another Look at the Interplay of Rewards and Motivation. *European Accounting Review*, 591-621.

Lawler, E. E., & Suttle, L. J. (1973). Expectancy Theory and Job Behavior. *ORGA~NIZATIONAL BEHAVIOR AND I:iUMAN PERFORMANCE*, 482-503.

Ledvinka, C. B. (2008). The Enduring Importance of Public -Sector Compensation. *UNIV CALIFORNIA IRVINE*, 304-307.

Llorens, J. J. (2015). FISCALLY DRIVEN COMPENSATION REFORM AND THREATS TO HUMAN CAPITAL CAPACITY IN THE PUBLIC SECTOR. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ORGANIZATION THEORY AMD BEHAVIOR,*, 22-46.

Lloyd, K. (2003). *Sea el jefe que sus empleados merecen.* Barcelona: Gestión 2000.

Lunenburg, F. C. (2011). Expectancy Theory of Motivation: Motivation by Altering Expectations. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT, BUSSINES, AND ADMINISTRATION*.

Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de Mercados.* México D.F.: Pearson Educación.

Manso into, J. F. (2002). El Legado de Frederick Irving Herberg. *REVISTA Universidad EAFIT No. 128*, 80-87.

Marsden, D., & Richardson, R. (1994). Performing for Pay? The Effects of 'Merit Pay' on Motivation in a Public Service.

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo.* México: McGrawHill.

Palmero, F., Guerrero, C., Gómez, C., Carpi, A., & Gorayeb, R. (2011). *Manual de teorías emocionales y morivacionales.* España: Universitat Jaume I.

Perry, J. L. (1986). Merit Pay in the Public Sector. *UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN LIBRARY*, 57-69.

Petrick, J. A., & Furr, D. S. (2003). *Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos* . Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A.

Pinilla, A. (1972). *Relaciones Humanas y Laborales en la Empresa.* Barcelona: Editores Técnicos Asociados.

Polaino, A., Cabanyes, J., & Del Pozo, A. (2003). *Fundamentos de Psicología de la Personalidad.* España: Rial, S.A.

Publicaciones Vértice. (2008). *Motivación Personal.* España: Vértice.

Ramírez, A. (2014). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA DE LA UNIÑON MEXICANA DE CHIAPAS.*

Ramón, F. (2016). RELACIÓN ENTRE LAS FORMAS DE RECONOCIMIENTOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR – PLANTA CENTRAL .

Ramos, V., & Unda, X. (s.f.). Modelo de las relaciones entre formas de recompensa y congruencia de valores en el sector publico.

Reinharth, L., & Wahba, M. A. (1975). Expectancy Theory as a Predictor of Work Motivation, Effort Expenditure, and Job Performance. *City University of New York*, 520-537.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Education, Inc.

Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas . 14.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *American Pychologist*, 1-16.

Scekic, O., Truong, H. L., & Dustdar, S. (2013). Incentives and Rewarding in Social Computing. *communications of the acm*, 72-82.

Steers, R. M., & Mowday, R. T. (2004). THE FUTURE OF WORK MOTIVATION THEORY. *Academy of Management Review*, 379–387.

Stuart Murray, T. K. (1978). MBO and Performance Linked Compensation in the Public Sector. *PUBLIC PERSONNEL MANAGEMENT,*, 171-176.

Vargas, J. A., & Aguilar, P. B. (2010). *Incentivos, productividad y formación del capital humano.* SINNCO.

Waters, R., & Cox, T. (2011). Review CEO Compensation Philosophy to Stay Competitive. 12-15.

Weibel, A., Rost, K., & Osterloh, M. (2014). Pay for Performance in the Public Sector-Benefits and (Hidden) costs. *Dalhousie University*, 387-412.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfacción and Organizational Commitment as Predictors Of Organizational Cirizenship and In-Role Behaviors. *Journal Of mangement*, 601-617.

Wright, B. E. (2001). A review of the current literature and revised conceptual model. *Journal of Public Administration Research and Theory:*, 559-586.

Zapata Rotundo, G. J. (2010). Sistema de Incentivos y tipos básicos de trabajo en la organziación bajo la erspectiva de la teoría de agencia. *Pensamieno y Gestión*, 56-86.

ANEXOS

ANEXO I - Cuestionario sobre expectativas de reconocimiento y el desempeño laboral

CUESTIONARIO SOBRE EXPECTATIVAS DE RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL

Las instituciones pueden utilizar diferentes formas en que reconocen el sobre cumplimiento en el desempeño de sus trabajadores. Estas formas pueden o no ser más efectivas en función del grado de ajuste que el trabajador puede sentir con su organización.

Esta investigación está dentro del alcance de un estudio que se está llevando a cabo en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Escuela Politécnica Nacional, bajo la dirección de la Profesora Valentina Ramos Ramos PhD, y apreciar su buena voluntad para llenar los mismos.

El presente cuestionario busca recabar información valiosa acerca de la existencia de esta relación entre cultura y reconocimiento organizacional. Los datos recogidos son totalmente anónimos y sirven exclusivamente con fines de investigación.

EL CUESTIONARIO CONSTA DE 4 ETAPAS:

1. Cuestionario sobre formas de reconocimiento actuales
2. Cuestionario sobre formas de reconocimiento deseadas
3. Cuestionario sobre desempeño
4. Datos socio-demográficos

PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO SE ESTIMAN DE 5 A 10 MINUTOS DE SU TIEMPO

Le agradecemos de antemano su colaboración!

CUESTIONARIO SOBRE FORMAS DE RECONOCIMIENTO (actuales)

Existen varias formas en que las organizaciones pueden establecer sistemas de reconocimiento a sus trabajadores. Por favor, seleccione a continuación aquellas QUE SE CORRESPONDEN con las prácticas de su organización en la medida en que Ud. esté de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones de acuerdo con la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7
Desacuerdo total	Gran desacuerdo	Poco desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Concuerdo poco	Concuerdo mucho	Concuerdo totalmente

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	En mi organización recibimos un estímulo monetario SIEMPRE que sobrecumplimos con el trabajo individual							
2	En mi organización sólo se recompensa monetariamente EN SITUACIONES MUY ESPECÍFICAS de sobrecumplimiento de objetivos individuales							
3	En mi organización sólo se recompensa cuando sobrecumplimos MÁS DE UN OBJETIVO ESPECÍFICO individual							
4	En mi organización el reconocimiento se define al interior de los grupos de trabajo y NO DE FORMA GENERAL							
5	Mi organización utiliza la PROMOCIÓN como forma de reconocimiento al sobrecumplimiento de los objetivos individuales							
6	En mi organización se reconoce el trabajo del EQUIPO EN GENERAL y no de cada uno de los miembros en específico							
7	En mi organización se utilizan FORMAS DE RECONOCIMIENTO MORAL al sobrecumplimiento de los objetivos individuales							

CUESTIONARIO SOBRE FORMAS DE RECONOCIMIENTO (deseadas)

Existen varias formas en que las organizaciones pueden establecer sistemas de reconocimiento a sus trabajadores. Por favor, seleccione a continuación aquellas QUE SE DEBERÍAN CORRESPONDER con las prácticas de su organización de acuerdo a su opinión de acuerdo a la siguiente escala.

1	2	3	4	5	6	7
Desacuerdo total	Gran desacuerdo	Poco desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Concuerdo poco	Concuerdo mucho	Concuerdo totalmente

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	En mi organización deberíamos recibir un estímulo monetario SIEMPRE que sobrecumplimos con el trabajo individual							
2	En mi organización se debería recompensar monetariamente sólo EN SITUACIONES MUY ESPECÍFICAS de sobrecumplimiento de objetivos individuales							
3	En mi organización se debería recompensar cuando sobrecumplimos MÁS DE UN OBJETIVO ESPECÍFICO individual							
4	En mi organización el reconocimiento se debería definir al interior de los grupos de trabajo y NO DE FORMA GENERAL							
5	Mi organización debería utilizar la PROMOCIÓN como forma de reconocimiento al sobrecumplimiento de los objetivos individuales							
6	En mi organización se debería reconocer el trabajo del EQUIPO EN GENERAL y no de cada uno de los miembros en específico							
7	En mi organización se deberían utilizar FORMAS DE RECONOCIMIENTO MORAL al sobrecumplimiento de los objetivos individuales							

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO

El siguiente cuestionario tiene por objetivo realizar una autoevaluación de su desempeño en la organización. Por favor, seleccione a continuación aquellos elementos que mejor describen su desempeño actual. No hay preguntas buenas ni malas, solamente se requiere que RESPONDA CON TODA HONESTIDAD CÓMO SE COMPORTA DENTRO DE SU ORGANIZACIÓN, teniendo en cuenta las opciones sugeridas de acuerdo a la siguiente escala:

1	**2**	**3**	**4**	**5**
Nunca lo hago	Casi nunca lo hago	A veces lo hago	Casi siempre lo hago	Siempre lo hago

	PREGUNTAS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Completa adecuadamente las tareas asignadas					
2	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción del puesto					
3	Realiza las tareas que se esperan de acuerdo a su desempeño					
4	Cumple con los requisitos formales asociados al desempeño del trabajo					
5	Participa en actividades que afectan directamente a su evaluación de desempeño					
6	Descuida aspectos del trabajo que está obligada a llevar a cabo					
7	Falla en cumplir sus obligaciones esenciales					
8	Ayuda a otros que han estado ausentes al trabajo					
9	Ayuda a otros que tienen sobrecarga de trabajo					
10	Ayuda a su jefe inmediato a realizar su trabajo (sin esperar que se le solicite la ayuda)					

1	2	3	4	5
Nunca lo hago	Casi nunca lo hago	A veces lo hago	Casi siempre lo hago	Siempre lo hago

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
11	Se toma tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones de los compañeros de trabajo					
12	Deja a un lado sus actividades para ayudar a nuevos empleados					
13	Se interesa por el desempeño de otros empleados					
14	Comparte información con compañeros de trabajo					
15	Sobrecumple las normas de asistencia al trabajo					
16	Avisa con antecedencia cuando no puede asistir al trabajo					
17	Toma descansos laborales sin autorización					
18	Utiliza gran parte del tiempo de trabajo en conversaciones personales por teléfono					
19	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo					
20	Conserva y protege elementos que son propiedad de la organización					
21	Sigue reglas informales existentes para mantener el orden en el trabajo					

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

A continuación, le pedimos que nos ayude a completar los siguientes datos socio-demográficos que serán de utilidad para la comprensión de las respuestas dadas en el cuestionario. Le agradecemos de antemano su colaboración.

Genero **Edad (años)** _____

Femenino	
Masculino	

Instrucción

Educación Básica	
Educación Técnica	
Tercer Nivel	
Maestría	
Doctorado (Ph.D)	

Estado civil

Soltero	
Casado	
Unión Libre	
Divorciado	
Otro	

¿Posee alguna discapacidad?

Si	
No	

DATOS DE EMPLEO

Cargo que ocupa en la organización.

Empleado	
Asistente	
Coordinador	
Supervisor	
Gerente de área	

Tiempo que lleva en la institución.

Menor a 1 año	
Entre 2 a 5 años	
Entre 5 a 10 años	
Más de 10 años	