



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TEMA:

Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.

AUTOR (ES):

Buendía Pereira, Denisse María
Álvarez Valdivieso, Ronald Danny

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado/a en Psicología Organizacional**

TUTOR:

Chiquito Lazo, Efrén Eduardo

Guayaquil, Ecuador

12 de Septiembre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Alvarez Valdivieso, Ronald Danny y Buendía Pereira, Denisse María** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTOR

f. _____

Psic. Chiquito Lazo, Efrén Eduardo, Mgs

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Psic. Galarza Colamarco, Alexandra Patricia, Mgs

Guayaquil, 12 de Septiembre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **ALVAREZ VALDIVIESO, RONALD DANNY**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 12 de septiembre del 2019

EL AUTOR (A)

f. _____
Alvarez Valdivieso, Ronald Danny



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **BUENDÍA PEREIRA, DENISSE MARÍA**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 12 de septiembre del 2019

EL AUTOR (A)

f. _____
Buendía Pereira, Denisse María



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Alvarez Valdivieso, Ronald Danny**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 12 de Septiembre del 2019

EL AUTOR:

f. _____
Alvarez Valdivieso, Ronald Danny



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Buendía Pereira, Denisse María**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 12 de septiembre del 2019

LA AUTORA:

f. _____
Buendía Pereira, Denisse María



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



Guayaquil 12 de Septiembre del 2019

CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL INFORME DE PLAGIO

URKUND	
Documento	Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.docx (D55095298)
Presentado	2019-08-28 18:57 (-05:00)
Presentado por	rdav_08@hotmail.es
Recibido	efren.chiquito.ucsg@analysis.orkund.com
	0% de estas 45 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Tema: Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil

Estudiantes:

- Ronald Danny Alvarez Valdivieso
- Denisse María Buendía Pereira

Docente Tutor: Psic. Org. Efrén Chiquito, Mgs.

FIRMA

AGRADECIMIENTO

Ronald Alvarez

A mi mamá y a mi hermana por toda la confianza, el apoyo puesto en mí a lo largo de estos cuatro años y medio de carrera universitaria, aprecio mucho el amor y sacrificio que han dedicado, también a mi compañera de tesis Denisse por su paciencia y apertura, a mi docente tutor, Psic. Efrén Chiquito el cual ha sido un pilar importante en la consecución de este trabajo y a todos los docentes de la carrera, cada uno aportó un granito de arena para mi aprendizaje.

Denisse Buendía

A la empresa de telecomunicaciones que me brindó el espacio para llevar a cabo este proyecto, principalmente al Gerente de Servicio al Cliente por su apertura y disposición. A mi tutor, Efrén Chiquito Lazo por su paciencia y dedicación en este proyecto de titulación. A mi compañero de tesis Ronald por su compromiso y responsabilidad. Y a cada uno de los profesores que compartieron sus conocimientos y aportaron en mi etapa estudiantil.

DEDICATORIA

Ronald Alvarez

A mi mama, Lorena Valdivieso; sin tu apoyo no hubiese llegado tan lejos, eres tan luchadora y apasionada a morir por tus hijos que eres capaz de dar cualquier cosa por nosotros, sinceramente lo aprecio mucho. A mi papa Ronald Alvarez (-) aunque ya no estas con nosotros hace 16 años, puedo sentir tu apoyo en cada actividad que realizo, nunca dejaste de luchar por sus sueños y por su familia, va para ti. A mi hermana, que también es un apoyo fundamental, desde el fondo de mi corazón gracias por todo, te quiero muchísimo. A mis queridos hermanos (amigos), gracias por darme apoyo cuando más lo necesitaba: Peter, Steffano, Julen, Miguel y José.

Denisse Buendía

A mis padres, Guillermo Buendía y Patricia Pereira, por ser mi apoyo y soporte durante toda la carrera universitaria. A mis compañeros y amigos que me sacaron risas y crearon momentos inolvidables. Quiero dedicarle mi proyecto de titulación a mi abuela Nancy Villacreses de Pereira (-), un pilar fundamental en mi vida, ejemplo de responsabilidad, compromiso y amor, por siempre te voy a extrañar.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

**Psic. Elba Narcisca Bermúdez Reyes, Mgs.
DIRECCIÓN**

f. _____

**Lcdo. Luis Antonio Bonilla Morán, Mgs.
COORDINADOR O DOCENTE DEL AREA**

f. _____

**Psic. Alex Miguel Tapia Ubillus, PHD.
OPONENTE**

Indice

RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT.....	XVIII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	2
1.1 Antecedentes del trabajo de Titulación.....	2
1.2 Antecedentes de la empresa	2
1.3 Justificación	3
1.4 Variables de Investigación	4
1.5 Hipótesis	4
1.6 Preguntas de Investigación.....	5
1.7 Problema	5
1.8 Objetivo.....	5
1.8.1 Objetivo General	5
1.8.2 Objetivos Específicos.....	5
1.9 Líneas de investigación de la facultad	6
1.9.1 Sublíneas de investigación.....	6
1.10 Políticas u objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir al que contribuye.	7
CAPÍTULO II: Marco Conceptual y Teórico	8
2.1 Marco Teórico.....	8
2.1.1 Teoría DRL (Demandas y Recursos Laborales)	8
2.1.2 Teoría de los dos factores de Herzberg.....	10

2.1.3 Relación con las variables de investigación.....	12
2.2 Marco Conceptual	14
2.2.1 Psicología Positiva.....	14
2.3 Capital Psicológico	16
2.3.1 Dimensiones del Capital Psicológico.....	17
2.3.2 Causas y Efectos del Capital Psicológico	21
2.4 Motivación	22
2.4.1 Causas de la motivación.....	23
2.4.2 Beneficios de la motivación.....	23
2.4.3Tipos de motivación.....	24
2.5 Satisfacción.....	25
2.5.1 Causas de la satisfacción.....	25
2.5.2 Efectos de la satisfacción	26
2.5.3 Satisfacción laboral	26
2.5.4 Tipos de Satisfacción.....	27
CAPITULO III: Metodología	27
3.1 Análisis de la empresa.....	27
3.2 Diseño de la investigación	28
3.3 Enfoque de la investigación	28
3.4 Población y muestra	29
3.5 Métodos e instrumentos de la investigación	30

3.5.1 Observación	30
3.5.2 Cuestionario CapPsi.....	30
3.5.3 Análisis Documental	31
3.6 Procedimiento	31
CAPÍTULO IV: Análisis de resultados	32
4.1 Análisis de resultados.....	32
4.2 Propuesta.....	60
5. Conclusiones	64
6. Recomendaciones	67
7. Referencias Bibliográficas	70
8. Anexos	78

Índice de Tablas

Tabla # 1: Características de Factores Motivadores e Higiénicos	11
--	-----------

Índice de Gráficos

Gráfico #1: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en los Centros de Atención al Cliente de la ciudad de Guayaquil.	33
Gráfico #2: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en los Centros de Atención al Cliente de la ciudad de Guayaquil.	34
Gráfico #3: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de Ceibos.....	36
Gráfico #4: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de Ceibos.	37
Gráfico #5: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de City Mall.	38
Gráfico #6: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de City Mall.....	39
Gráfico #7: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Mall del Sol.....	40
Gráfico #8: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Mall del Sol.	41
Gráfico #9: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Mall del Sur.....	42
Gráfico #10: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Mall del Sur.....	43

Gráfico #11: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de 9 de Octubre 1.....	44
Gráfico #12: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de 9 de Octubre 1.....	45
Gráfico #13: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de 9 de Octubre 2.....	46
Gráfico #14: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de 9 de Octubre 2.....	47
Gráfico #15: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Policentro.....	48
Gráfico #16: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Policentro.	49
Gráfico #17: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Riocentro Norte.....	50
Gráfico #18: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Riocentro Norte.	51
Gráfico #19: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Riocentro Sur.	52
Gráfico #20: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Riocentro Sur.	53
Gráfico #21: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del San Marino.....	54
Gráfico #22: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del San Marino.....	55

Gráfico #23: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de la Terminal.	56
Gráfico #24: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de la Terminal.	57
Gráfico #25: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de Urdesa.	58
Gráfico #26: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de Urdesa.	59

RESUMEN

El Capital Psicológico se define como el conjunto de características positivas de la personalidad que influyen en los resultados de los objetivos que las personas se han planteado, en tanto, la motivación se define como una energía que lleva a la persona hacia una tarea para poder cumplir sus necesidades y la satisfacción laboral es definida como la conformidad que tiene el sujeto hacia su trabajo. El presente trabajo consiste en el análisis del Capital Psicológico y su relación con la Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil. Desde la investigación científica de Viseu et al (2016) la cual evidenció la relación entre el Capital Psicológico, Motivación y la Satisfacción Laboral en el ámbito académico, el hallazgo principal en este estudio fue que el Capital Psicológico se relaciona con la Motivación. Como una recomendación que planteo Viseu para futuras investigaciones, se debe profundizar en la relación entre el Capital Psicológico y la Satisfacción Laboral. La hipótesis planteada en el presente trabajo de titulación fue si existe una relación significativa entre el Capital Psicológico, Motivación y la Satisfacción laboral se utilizó la teoría de Demandas y Recursos Laborales la cual dio como resultado que, si existe una relación entre las tres variables, sin embargo, se identificó una relación más significativa entre la Motivación y la Satisfacción Laboral.

PALABRAS CLAVES

Capital psicológico, Motivación, Satisfacción laboral, Servicio al cliente, Teoría de demandas y recursos laborales, Cualitativa y Cuantitativa.

ABSTRACT

Psychological Capital is defined as the set of positive personality characteristics that influence the results of the objectives that people have set, while motivation is defined as an energy that leads the person towards a task to fulfill Your needs and job satisfaction is defined as the subject's compliance with your work. The present work consists in the analysis of the Psychological Capital and its relation with the Motivation and Job Satisfaction of the customer service collaborators of a company in the telecommunications sector of the city of Guayaquil. From the scientific research of Viseu et al (2016) which evidenced the relationship between Psychological Capital, Motivation and Job Satisfaction in the academic field, the main finding in this study was that Psychological Capital is related to Motivation. As a recommendation that Viseu raised for future research, the relationship between Psychological Capital and Job Satisfaction should be deepened. The hypothesis presented in the present degree work was if there is a significant relationship between Psychological Capital, Motivation and Job Satisfaction, the theory of Demands and Labor Resources was used which resulted in, if there is a relationship between the three variables, however, a more significant relationship between Motivation and Job Satisfaction was identified.

KEY WORDS

Psychological Capital, Motivation, Work satisfaction, Customer service, Theory of demands and labor resources, Qualitative, Quantitative

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes del trabajo de Titulación

El estudio de Viseu et al (2016) fue centrado en el campo académico, aquí observa en un estudio bibliométrico efectuado que la satisfacción laboral era la construcción más evaluada con la motivación de los profesores, destacando su importancia en este campo. El soporte académico utilizado relacionó las tres variables de investigación planteadas en el presente trabajo de titulación: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral. El estudio tuvo como objetivo realizar un análisis en el ámbito educativo (profesores). El cual proporcionó una síntesis de los estudios que relacionan la motivación de los maestros con la Satisfacción Laboral y Capital Psicológico.

Según los criterios del Comportamiento Organizacional Positivo (COP), el desempeño laboral y la satisfacción fueron los principales resultados a estudiar. Con el interés creciente de estudiar el Capital Psicológico, la atención se centró en lo deseable e indeseable (Actitudes y comportamientos). Como conclusión, en la investigación académica de Viseu et al (2016) se concluyó que el Capital Psicológico se relaciona con la motivación, sin embargo, no existen suficientes investigaciones que sustenten la relación entre Capital Psicológico y Satisfacción Laboral.

1.2 Antecedentes de la empresa

La empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil se encuentra en el mercado desde aproximadamente más de 10 años atrás. Es una empresa que brinda servicios de información, telecomunicación y entretenimiento, llegando a tener una cobertura importante en el territorio ecuatoriano. Su mercado está dirigido tanto a las personas naturales como hacia las empresas.

Tiene una naturaleza de negocio enfocado en ofrecer el servicio de comunicación y conexión a las personas. La organización tiene una estructura jerárquica bien definida por áreas y departamentos.

La gestión de las relaciones con los colaboradores se centra en la lealtad hacia la empresa y el sentimiento de caracterización por alguien que le da oportunidad de crecer y desarrollarse.

Una vez al año la organización realiza una encuesta que mide el Clima y Cultura Organizacional dividida en diez dimensiones, las dimensiones miden la Satisfacción Laboral, Motivación (Intrínseca y Extrínseca) pero deja a un lado el Capital Psicológico.

La misión de la organización se orienta a mejorar el servicio al cliente, es por esto el grado de importancia de cada uno de los colaboradores que labora en este departamento. Dentro de la dirección de Servicio al Cliente se encuentra el departamento de centro de atención al cliente, donde laboran los asesores de atención al público de la ciudad de Guayaquil.

La empresa necesita conocer cuál es el Capital Psicológico que se encuentra presente en los asesores de servicio al cliente para poder definir las estrategias que se pueden implementar para mantener y equilibrar la experiencia del cliente interno (asesores) dentro de la compañía y a si mismo aumentar su desempeño con los clientes externos. Mediante el método de observación se detectó que existe un malestar dentro de los asesores de servicio al cliente con respecto al crecimiento de la organización, no se sienten capaces para crecer a otra posición dentro de la compañía. La empresa debe conocer la situación actual y la relación que existe o no entre el Capital Psicológico, la Motivación y Satisfacción Laboral.

1.3 Justificación

El presente trabajo de titulación se enfocó en el análisis del Capital Psicológico y la relación entre la Motivación y Satisfacción laboral en los colaboradores de servicio al cliente de una empresa de telecomunicaciones, es muy importante enfocarse desde la parte del colaborador porque a medida que ellos se sienten satisfechos en su ambiente de trabajo, rendirán de mejor forma, esta área presenta una alta rotación debido a la inconformidad del personal.

Este trabajo de titulación provino del hecho que los asesores de servicio al cliente comentaron que no se sienten capaces de poder crecer dentro de la compañía, se sienten frustrados con respecto a su desarrollo profesional. A pesar de que los colaboradores no se sienten satisfechos, con respecto

al crecimiento profesional, existen reclutamientos internos donde se considera al área de servicio al cliente y muchos asesores han crecido dentro de la compañía.

Actualmente, el área de servicio al cliente en cualquier empresa genera una ventaja competitiva ya que los consumidores de la marca se sienten contentos en un lugar donde los asesores puedan atender sus problemas eficientemente y aún más en el sector de las telecomunicaciones donde existe una alta demanda.

La percepción que tienen los colaboradores de la compañía es fundamental en este trabajo, ya que cada individuo saca sus propias conclusiones sobre las tareas que realiza y como lo ayuda en su crecimiento laboral, aparte de la remuneración económica, un factor a conocer es si la empresa mide el Capital Psicológico y el nivel de importancia que tiene dentro de la compañía.

“En primer lugar, las altas demandas del trabajo inician un proceso de deterioro de la salud, que puede agotar los recursos energéticos del empleado y, por lo tanto, podría llevar al agotamiento emocional, la dimensión central del trabajo.” (Huang et al, 2016) Cuando la empresa descuida los factores descritos anteriormente las personas no se sienten motivadas y satisfechas con su trabajo a realizar y aparte de aquello genera un mal clima laboral y rotación, lo que cualquier compañía multinacional estaría dispuesta a evitar.

1.4 Variables de Investigación

- Capital Psicológico
- Satisfacción laboral
- Motivación

1.5 Hipótesis

¿Existe una relación significativa entre el Capital Psicológico, Motivación y la Satisfacción laboral?

1.6 Preguntas de Investigación

- ¿Qué es el Capital Psicológico?
- ¿Qué es la Motivación?
- ¿Qué es la Satisfacción Laboral?
- ¿Cuál es el Capital Psicológico que existe dentro de los colaboradores de servicio al cliente?
- ¿De qué manera se relaciona el Capital Psicológico con la Motivación y Satisfacción Laboral?
- ¿De qué manera se puede intervenir para que mejorando el Capital Psicológico se pueda mejorar la Motivación y Satisfacción Laboral?

1.7 Problema

Relación del capital psicológico con la motivación y satisfacción laboral en los asesores de servicio al cliente de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.

1.8 Objetivo

1.8.1 Objetivo General

Analizar la relación del Capital Psicológico con la Motivación y Satisfacción Laboral de los asesores de servicio al cliente perteneciente al área de servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.

1.8.2 Objetivos Específicos

- Identificar el Capital Psicológico de los colaboradores
- Analizar la Motivación de los colaboradores
- Analizar la Satisfacción Laboral de los colaboradores.

- Analizar la relación del Capital Psicológico con la Motivación y la Satisfacción Laboral de los colaboradores.
- Proponer estrategias de intervención para mantener el Capital Psicológico.

1.9 Líneas de investigación de la facultad

Desarrollo Profesional y Laboral

1.9.1 Sublíneas de investigación

Capital Psicológico

“El capital psicológico constituye un recurso personal que aumenta la flexibilidad cognitiva, la búsqueda de soluciones creativas, la apertura a nuevas experiencias y la capacidad de manejar situaciones difíciles.” (Sweetman y Luthans, citados por Corso, 2013, p.73)

El capital psicológico es el conjunto de características personales positivas de la personalidad. Las características personales positivas marcan una diferencia en lo que un colaborador se plantea como meta u objetivo y los resultados de la misma.

Motivación

Según Huilcapi et al (2017) “La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. (p.316)”

En otras palabras, la motivación es la energía que el sujeto tiene al momento de realizar una actividad con el objetivo de cumplir una meta.

Satisfacción Laboral

“La satisfacción es la valoración que realiza cada individuo desde la perspectiva que tiene de su calidad de vida, los objetivos alcanzados y los no logrados, esta valoración está basada en el criterio personal e influenciado por la sociedad y la cultura.” (Clemente et al, citados por Arce (2015).

La satisfacción en el trabajo se define de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Es una respuesta afectiva y emotiva del colaborador hacia la organización y las funciones que realiza.

1.10 Políticas u objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir al que contribuye.

Según el Consejo Nacional de Planificación (2017) se asocia con el objetivo de “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” (p.53). Mediante este objetivo se busca promover una vida digna de cada asesor de servicio al cliente de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil. Relacionando sus características de la personalidad con su motivación y satisfacción laboral. Se busca un relacionamiento de las variables para poder proponer mejoras que permitan mejorar la experiencia y desarrollo del cliente interno dentro de la organización.

Así mismo como la importancia que se le debe dar al capital psicológico dentro de las organizaciones y cómo inciden en los resultados personales y laborales. Se espera mejorar y darle la respectiva importancia a la percepción que tienen los colaboradores. Las organizaciones deben preocuparse por el bienestar mental de su gente para garantizar una vida digna a los colaboradores.

CAPÍTULO II: Marco Conceptual y Teórico

2.1 Marco Teórico

El presente trabajo de titulación relaciona las tres variables de investigación: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral. Como investigación referencial, se tomó a Viseu et al (2016), la investigación referencial tuvo como objetivo realizar un análisis en el ámbito educativo (profesores). Proporcionó una síntesis de los estudios que relacionan la motivación de los profesores con la Satisfacción laboral y el Capital Psicológico. Se observó que la satisfacción laboral era la construcción más evaluada con la motivación de los profesores (población objeto de estudio), destacando su importancia. A su vez, la falta de estudios que relacionan la motivación docente y Capital Psicológico es una brecha importante. El desempeño laboral y la satisfacción fueron los principales resultados a estudiar. Con el creciente interés de estudiar al Capital Psicológico, la atención se centró en lo deseable e indeseable (Actitudes y comportamientos). El Capital Psicológico incluye una propensión motivacional y fue de menor interés estudiar asociaciones entre diversas variables motivacionales que estudiar las relaciones entre variables motivacionales y resultados laborales. Como conclusión, la motivación de los profesores está estrechamente vinculada. Aunque el número reduce los estudios entre Capital Psicológico y la motivación docente, las escuelas deberían invertir en la promoción. De este constructo, ya que presenta un carácter motivacional. En consecuencia, cuando se trabaja en las fortalezas psicológicas de los docentes, las escuelas contribuirán a su motivación. Vink y sus colegas (2011) registraron que el Capital Psicológico presentó beneficios para la motivación de los docentes. Esta situación puede apuntar a la importancia de desarrollar la autoeficacia, el optimismo, resiliencia y esperanza en los docentes para mejorar su motivación.” (Bergheim et al, 2014)

2.1.1 Teoría DRL (Demandas y Recursos Laborales)

Según Aguayo (2017) esta teoría propone que las condiciones de trabajo se pueden agrupar en dos grandes categorías que están diferencialmente relacionadas con resultados específicos:

“Es importante destacar que el primer estudio del modelo Demandas y Recursos Laborales indicó que los hallazgos fueron muy similares para las calificaciones propias y de observadores del entorno laboral. Por lo tanto, se podrían identificar dos categorías amplias de condiciones de trabajo (demandas de trabajo y recursos de trabajo) que se aplicaban a tres tipos diferentes de

ocupaciones, es decir, ocupaciones en las que los empleados trabajaban con cosas, información o personas.” (Bakker & Demerouti, 2016, p.274).

Huang et al (2016) explica que dos procesos psicológicos independientes pueden ser evocados por las demandas y los recursos del trabajo: en primer lugar, las altas demandas del trabajo inician un proceso de deterioro de la salud, que puede agotar los recursos energéticos del empleado y, por lo tanto, podría llevar al Agotamiento emocional, la dimensión central del trabajo.

En segundo lugar, los bajos recursos laborales inician un proceso de motivación que hace que los individuos se retiren física o psicológicamente del trabajo y por lo tanto podría conducir a la despersonalización, la otra dimensión central del agotamiento del trabajo.

Según Bakker & Demerouti (2013) “Las demandas y recursos laborales son los factores desencadenantes de dos procesos relativamente independientes, conocidos como proceso de deterioro de la salud (energético) y proceso motivacional. Así, mientras que las demandas laborales son generalmente los principales predictores de variables como el agotamiento o los problemas de salud psicosomáticos, los recursos son por lo general los predictores más importantes de la satisfacción en el trabajo, la motivación y el engagement.” (p.108)

Según se explica en este enunciado, mientras más demandas existan por parte del empleador, el colaborador se sentirá agotado al realizar sus actividades diarias y esto puede causar enfermedades, lo contrario sería mientras más recursos laborales brinde el empleador, las personas tendrán más herramientas para realizar sus actividades.

- **Las demandas de trabajo**

Según Demerouti et al, citados por Bakker & Demerouti (2013) “Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos” (p.108)

En este enunciado se explica que las demandas laborales son concebidas como los factores que introduce la empresa hacia el colaborador, ya sean funciones, o el clima que se percibe en el departamento y afectan en la persona ya sea de manera positiva o negativa.

- **Los recursos de trabajo**

“Los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden (a) reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, (b) ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo o (c) estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo” (Bakker & Demerouti, 2007).

Entonces como explican Bakker & Demerouti (2013) “Por lo tanto, los recursos no sólo son necesarios para hacer frente a las demandas del trabajo, sino que también tienen su propio efecto. Mientras que las variaciones significativas de los niveles de ciertas demandas y recursos específicos se pueden encontrar en casi todas las profesiones” (como la presión o autonomía)

2.1.2 Teoría de los dos factores de Herzberg

“El núcleo fundamental de la teoría motivacional de Herzberg gira sobre la diferenciación de dos tipos de factores:

- Los motivadores (aquellos como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad y el progreso, etc., cuya presencia genera satisfacción y que surgen del contenido intrínseco del trabajo)
- Los higiénicos (no son motivadores por sí mismos, sino que tienden a reducir la insatisfacción, y se fundamentan en aspectos contextuales y extrínsecos al trabajo tales como la política y administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo, etc.). (González & Bretones, 2009, p.79).

Según lo que propone el autor de la teoría existen dos factores, los motivadores (intrínsecos) que son los factores internos que afectan a cada persona de forma diferente, como el reconocimiento, la consecución de objetivos, también cuando se le dan más responsabilidades ya que la persona considera que es un miembro importante para el departamento. (p.71)

Y los factores higiénicos que son los que brinda la empresa, ya sea a cambio de la consecución de objetivos o ya sean beneficios que tiene el colaborador, por ejemplo, un aumento de salario, un bono por producción, una oficina más amplia, etc.

Tabla # 1: Características de Factores Motivadores e Higiénicos

Factores Motivadores	Factores Higiénicos
Concepto: Identificados como intrínsecos, afectan a cada persona de manera diferente.	Concepto: Identificados como extrínsecos, son recursos que brinda la empresa
Recompensas Logros Responsabilidades Independencia laboral La realización de sus actividades	Beneficios laborales Ambiente laboral Recursos Jerarquía Relaciones con pares de trabajo

Fuente: Por los autores de este trabajo de titulación adaptado de la teoría de Minzberg (1959)

Factores Motivacionales:

Según Herzberg et al, citado por Correa (2012) Los factores motivacionales se relacionan con la generación de satisfacción dejando de manifiesto que surgen del interior de un individuo como variables endógenas y que él posee bajo su control. Su relación se encuentra vinculada con crecimiento, desarrollo, reconocimiento, autorrealización, responsabilidad en las tareas, entre otros.

De acuerdo con Quintanar (2005) explica que las necesidades motivadoras son las que procuran satisfacción en el trabajo, dado que motivan al empleado a dar su máximo rendimiento dentro de sus actividades.

El autor de esta teoría explica que es muy importante trabajar dentro de estos factores ya que puede generar un cambio positivo en la persona, al darle más responsabilidades o con un reconocimiento la persona considera que sus actividades son productivas y se va a proponer más objetivos con el fin de seguirlos logrando.

Factores Higiénicos:

“Estos factores llamados higiénicos, se refieren a los aspectos exógenos que provocan el comportamiento del hombre. Su relación directa es con la insatisfacción que provoca ciertos elementos que surgen del ambiente externo que rodean a los individuos en un entorno laboral. Al ser estas variables externas administradas por la empresa el individuo

carece de un control sobre ellas, quedando sometido a decisiones que se encuentran fuera de su campo de acción.” (Correa, 2012, p.28)

Existe una acotación muy interesante que hace el autor de esta teoría y explica que estos factores higiénicos cuando están un punto perfecto, la gente no estará satisfecha ni insatisfecha, más bien, si la empresa quiere escuchar que sus trabajadores están satisfechos pues ellos deben trabajar en los factores intrínsecos de la persona.

2.1.3 Relación con las variables de investigación

En el proceso motivacional los recursos laborales sirven de **motivadores intrínsecos** que conducen a los trabajadores al crecimiento, aprendizaje y desarrollo. También pueden ser **motivadores extrínsecos** porque son instrumentos para alcanzar los objetivos laborales (Hakanen, 2006).

Los recursos laborales actúan como **motivadores intrínsecos y extrínsecos**; en su efecto motivador intrínseco puede satisfacer las necesidades básicas (Deci & Ryan, 1985). Por ejemplo, el *feedback* adecuado fomenta el aprendizaje por parte del trabajador (lo que aumenta sus competencias laborales), mientras que la autonomía y el apoyo social satisfacen la necesidad de autonomía y pertenencia a un grupo de personas. Como factores de motivación extrínseca, los ambientes laborales con recursos fomentan la voluntad de dedicar mayores esfuerzos al trabajo (Meijman & Mulder, 1998). Con ello, es muy probable los objetivos establecidos sean alcanzados y que las tareas propuestas sean cumplidas.

El modelo de JD-R propone que las demandas laborales y los recursos laborales evocan dos diferentes procesos psicológicos que conducen al deterioro de la salud y el proceso **motivacional** (Bakker & Demerouti, 2007). El proceso motivacional implica que los recursos laborales poseen un potencial de **motivación**.

Esta teoría de Recursos y Demandas laborales explica cómo estas tienen efectos que afectan directa o indirectamente sobre el estrés del trabajo y la motivación, se propone la existencia de relaciones mutuas entre las variables mencionadas.

“Estas personas que tienen objetivos auto-concordantes, es decir, congruentes con uno mismo, están intrínsecamente motivados a perseguirlos y por tanto experimentan **mayor satisfacción** y tienen mejor rendimiento.” (Luthans & Youssef, 2007).

En la investigación de Cheung et al (2011) encontraron que los recursos personales del constructo **Capital Psicológico** moderan la relación entre el trabajo emocional (demanda laboral que se refiere al manejo que hacen los empleados de sus emociones de acuerdo con las “normas de pantalla” de la organización) y la dimensión despersonalización de burnout, en una muestra de profesoras de escuela de China. (p239)

Los resultados de la investigación de Cheung et al (2011) presentaron evidencias de que los recursos personales de **Capital Psicológico** actúan contrarrestando las pérdidas y por tanto permiten que los empleados alcancen mejores resultados laborales. Sin embargo, los autores sugieren que el efecto moderador de Capital Psicológico puede ser mayor en áreas asociadas con aspectos cognitivos más que afectivos.

El modelo de Capital Psicológico medió en la relación entre los recursos laborales y el *engagement*. Dicho de otro modo, las profesoras de la escuela en China con mayor Capital Psicológico se vieron más beneficiadas por los recursos laborales, lo cual a su vez aumentó sus niveles de *engagement* y de satisfacción vital. Estas profesoras percibieron más recursos laborales, lo cual se reflejó en una mayor motivación en el trabajo y también en una mayor satisfacción vital. Capital Psicológico cumplió un rol mediador entre los Recursos Laborales y el *engagement*.

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Psicología Positiva

Según Seligman & Csikszentmihalyi (2000) “la psicología positiva es una ciencia de experiencia subjetiva positiva con rasgos positivos individuales e instituciones positivas promete mejorar la calidad de vida y prevenir las patologías que surgen cuando la vida es estéril y sin sentido.” (p.5) apoyando este concepto Garassini (2018) explica que “la psicología positiva tiene su enfoque en la percepción del bienestar subjetivo y da un marco conceptual idóneo para la promoción de la salud.” (p.30)

García-Alandete (2014) propone otro concepto “la Psicología Positiva tiene como objeto el estudio de la satisfacción vital, el bienestar psicológico, el bienestar subjetivo y otras variables psicológicas positivas, así como el desarrollo de recursos para su promoción.” (p.14) Tal como lo propone Garassini, este autor también propone este concepto desde el lado médico y explica que “la Psicología Positiva supone de un modelo salutogénico orientado a la promoción y al desarrollo personal.”

“La Psicología Positiva muestra unas fortalezas y virtudes que permiten a los individuos y las comunidades prosperar; este campo se basa en la creencia de que la gente quiere llevar vidas significativas y satisfactorias, cultivar lo que es mejor dentro de sí mismos y mejorar sus experiencias de trabajo, amor y juego.” (Rey & Mesa, 2017, p.4).

“La psicología positiva cuestiona los supuestos del modelo de enfermedad. Exige prestar tanta atención a la fortaleza como a la debilidad, tanto interés a la construcción de las mejores cosas de la vida como a la reparación de las peores y tanta atención a lograr una vida plena para las personas sanas como a curar las heridas de las personas enfermas.” (Park et al, 2013).

Se busca entender la psicología positiva a modo simple como un conjunto de temas que tiene como objetivo estar centrados en lo positivo de la persona, sin embargo, esta teoría parte de la idea de que las personas sepan sobrellevar momentos adversos y por supuesto que se busquen afrontar el problema como un aprendizaje mas no como un castigo.

Tal es el caso de los gigantes tecnológicos como son Google, Facebook o Microsoft los cuales mantienen motivado a su personal con distintas políticas, desde los horarios flexibles, pasando por un buen ambiente de trabajo hasta tomar cuidado de la familia como de los niños en lo cual se

tienen guarderías propias de la empresa, las cuales mantienen a los padres despreocupados. Según (Seligman, citado por Lupano & Castro, 2010, p.47) existen tres vías de acceso para la vida plena.

Vida Placentera

La vida placentera se basa que todos los pasajes de la vida están compuestos por momentos buenos, y por sobre todo que se disfrute de ese momento, sin duda alguna, este concepto se ha adaptado a las últimas generaciones, donde se considera que cueste lo que cueste hay que disfrutar, un frase que acuñe a este aspecto es “la frase solo se vive una vez” la cual se ha hecho muy popular en los últimos años.

“Esta vía es quizás la más conocida y responde a la noción más comúnmente extendida de felicidad. Consiste en incrementar, la mayor parte del tiempo, la cantidad de emociones positivas para ser feliz. La propuesta es netamente hedonista y considera que la felicidad consiste en tener la mayor cantidad de momentos felices a lo largo de la vida.” (Lupano & Castro, 2010).

Saborear el momento presente

Este aspecto va un poco más allá del anterior, si bien suenan similar tienen una definición diferente, aquí se explica que se deben disfrutar los momentos a conciencia, que la persona defina qué hace tan particular a ese momento vivido, no solo se disfruta, sino que se busca comprender la importancia de tal momento.

“Consiste en deleitar los sentidos de la forma más auténtica posible. También identificaron estrategias sencillas para saborear, como compartir acontecimientos positivos con otros, en el momento o después del hecho; crear recuerdos de dichos eventos (por ejemplo, fotografías, diarios, recuerdos); felicitarse a uno mismo cuando suceden cosas buenas; prestar más atención a las percepciones durante la experiencia de eventos buenos; y quedar totalmente absorto en el placer sin pensar en otros asuntos.” (Lupano & Castro, 2010).

Mindfulness

En el último aspecto, vendría a ser la evolución del anterior, si bien en el otro se busca comprender porque el momento vivido es importante, aquí cada momento en particular se lo comprende como un pasaje en la vida se lo vive de diferente forma, cada momento tiene un análisis diferente por cada persona.

“Es un estado mental que se alcanza a través del entrenamiento caracterizado por la atención plena de los propios pensamientos, acciones o sensaciones”. (Lupano & Castro, 2010).

2.3 Capital Psicológico

“El capital psicológico constituye un estado psicológico positivo. La expresión Capital Psicológico es utilizada para designar los recursos psíquicos individuales que representan la valoración positiva de las circunstancias y la probabilidad de éxito basada en el esfuerzo y la perseverancia.” (Salessi, 2013, p.129).

“El capital psicológico constituye un recurso personal que aumenta la flexibilidad cognitiva, la búsqueda de soluciones creativas, la apertura a nuevas experiencias y la capacidad de manejar situaciones difíciles.” El CapPsi está caracterizado por la confianza para asumir una tarea desafiante, efectuar atribuciones positivas acerca del resultado de esta, perseverar en la búsqueda de los objetivos y, salir fortalecido de la adversidad. (Sweetman y Luthans, citados por Corso, 2013, p.73)

El Capital Psicológico o PsyCap es un constructo positivo de orden superior que consta de constructos de cuatro facetas de autoeficacia/confianza, optimismo, esperanza, y resiliencia. (Luthans et al, 2007, p.4) Un aspecto muy importante sobre esta teoría se basa en sus cuatro facetas cada una tiene una definición, pero todas tienen un aspecto positivo. También se comprende que cada variable tiene un peso diferente para cada persona, todo depende de las metas que quiera cumplir la persona, así la variable que defina a aquello será la más importante.

Según Luthans et al (2007) define los cuatro constructos: tener confianza (autoeficacia) en sí mismo para emprender actividades y dedicar el esfuerzo necesario para lograr el éxito en tareas desafiantes; hacer atribuciones positivas (optimismo) sobre alcanzar el éxito ahora y en el futuro; perseverar en el cumplimiento de metas, y si es necesario reorientar las trayectorias de las mismas (esperanza); y cuando se está abrumado por los problemas y la adversidad, ser capaz de resistir y recuperarse (resiliencia) para lograr el éxito. (p.25)

“Existe un hilo conductor que une a cada una de las dimensiones del capital psicológico, al que caracterizan de acuerdo con los siguientes rasgos: evaluación positiva de las situaciones, recursos personales disponibles, la probabilidad de éxito en base al esfuerzo invertido, la perseverancia y el estímulo hacia el logro de objetivos más ambiciosos. Hablan asimismo de un efecto de contagio

entre los distintos recursos personales contenidos en el constructor de segundo orden. “(Luthans & Youssef, citados por Romanelli, 2016, p.7)

En lo que respecta a la organización, el capital psicológico busca fomentar la participación de los colaboradores en la empresa, se busca explicar que las personas que poseen las variables mencionadas triunfarán en la organización, la harán parte de su vida ya que las expectativas que ellos tenían se están cumpliendo y algunas están por cumplirse. Se ha encontrado que el capital psicológico se ha asociado con el nivel de desempeño, bienestar y satisfacción laboral. (Contreras & Juarez, 2013).

Las investigaciones demuestran que las personas con un alto capital psicológico verán una mayor posibilidad de éxito frente a los desafíos y objetivos que se propongan. Tendrán confianza en sus capacidades y habilidades y elegirán intencionalmente objetivos que le impliquen desafío, auto motivándolos para su consecución.

La buena gestión del capital psicológico por parte de los líderes de la organización generará un beneficio, e incluso puede ser visto como una responsabilidad social ya que se preocupan por el bienestar de sus colaboradores a estas se les llaman organizaciones saludables por otro lado hay empresas tóxicas donde el índice de rotación es muy alto, ya que las personas no buscan quedarse mucho tiempo, aunque hay colaboradores los cuales trabajan por la necesidad, en pleno siglo XXI existen empresas las cuales tratan al empleado como a un robot, solo buscan la productividad para sus bolsillos.

Según lo explicado con los autores el capital psicológico puede llegar a ser visto como un sistema, porque desde una acción a nivel individual puede afectar de manera positiva en toda la organización, como se explicaba anteriormente desde un buen liderazgo por parte de las cabezas de la organización empoderando a sus empleados, a que cumplan retos interesantes, se elevan los índices de productividad y sobre todo de satisfacción ya que el personal no se estanca en una sola actividad rutinaria sino que cada día se aprende algo nuevo.

2.3.1 Dimensiones del Capital Psicológico

Existen cuatro tipos de dimensiones o mejor llamado componentes los cuales son: componente de la esperanza, de la resiliencia, de la autoeficacia y del optimismo.

Componente de la Esperanza

Según Snyder (2002) “La esperanza se entiende como un estado positivo de motivación basada en la capacidad percibir y encontrar diferentes vías hacia las metas deseadas, así como la agencia necesaria para auto-motivarse a través de cogniciones firmes que permiten iniciar y sostener el esfuerzo a lo largo de esas vías. En términos específicos, la esperanza depende de la relación de tres factores: objetivos/metapas, agencia y planes de acción.” (Snyder y López, 2002).

Es decir, es un estado positivo de la persona, en donde se explica que la persona considera que al plantearse un reto se puede lograrlo de distintas maneras, tiene la confianza suficiente para el logro de los objetivos planteados. Salanova, citado por Cuadra et al (2018) sostiene que aquellos trabajadores que poseen alta dosis de esperanza están motivados a lograr sus objetivos, a través del desarrollo de planes para conseguir lo que desean. Además, si dichos planes no se logran, poseen la capacidad de desarrollar planes alternativos.

La evidencia empírica ha demostrado que la esperanza tiene un efecto sobre las actitudes organizacionales deseables, tales como el rendimiento, la satisfacción, el compromiso o la competencia personal percibida (Snyder, 2002; Luthans et al., 2005, 2007a, b, 2008; Youssef y Luthans, 2007; Wandeler y Bundick, 2011).

En conclusión, es un estado motivacional positivo sustentado en un sentido de éxito el cual deriva interactivamente de la voluntad de alcanzar ciertas metas.

“Es decir, la esperanza es la capacidad percibida de encontrar diferentes vías hacia las metas deseadas, así como la fuerza para motivarse a uno mismo a través de un pensamiento firme que permite iniciar y sostener el esfuerzo a lo largo de esas vías.” (Azanza et al., 2014).

Componente de la Resiliencia

Dentro del contexto organizacional positivo, la resiliencia es entendida como la capacidad de recuperarse, combatir o enfrentar a la adversidad, el conflicto o el fracaso, e incluso de acontecimientos positivos, fomentando con esto el progreso y mayor responsabilidad (Luthans & Youssef, 2007).

Según Luthans, citado por Azanza et al (2014) la resiliencia del CapPsi se define como “la capacidad desarrollable de recuperarse de la adversidad, el conflicto, y el fracaso o incluso de acontecimientos positivos que resultan abrumadores para los individuos, tales como situaciones que implican progresos y responsabilidad creciente”. Es decir, la resiliencia es la capacidad de sobreponerse a la adversidad, de recuperarse, y salir fortalecido con éxito, pese a estar expuesto a un estrés psicosocial grave o a un acontecimiento excesivamente positivo.

Las personas resilientes se desenvuelven mejor en los ambientes que son poco estables que las personas con baja competencia de resiliencia, debido a que las personas que poseen esta característica afrontan mejor los cambios, adversidades y riesgos. Algunas de las características que poseen las personas con un alto nivel de resiliencia en el trabajo son: competencia social, habilidad en la solución de problemas, autonomía y el sentido de propósito futuro. Algunos estudios han logrado demostrar que existen relaciones positivas entre la resiliencia y los niveles de satisfacción (Luthans & Youssef-Morgan, 2017).

Este componente explica que la persona tiene las capacidades para hacer frente a situaciones negativas o que pongan en peligro su equilibrio emocional, por ejemplo, en el caso del deporte donde el capital psicológico tiene mayores investigaciones, cuando el deportista no cumple los objetivos que se le han planteado, no se frustra rápido, sino que busca la forma de arreglar tal situación, en este caso mejorando su técnica o entrenando más en el aspecto el cual está fallando. En el caso de las situaciones organizacionales, se dan cuando la persona a pesar de no poder cumplir sus actividades por distintos motivos busca salir adelante mejorando en el aspecto fallido incluso cuando el empleado es discriminado por un grupo de colaboradores, la persona logra hacer frente ante esa situación, ya sea ignorando a los implicados o dialogando con ellos.

Componente de Autoeficacia

La autoeficacia se enmarca en la Teoría Social Cognitiva y es definida como: “creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados” (Bandura, 1997, p 3).

(De Zúñiga, citado por Romanelli, 2016, p.6) “la vincula a la motivación por su incidencia en los patrones de pensamiento, emociones y acciones, afirmando que incide en la cantidad de esfuerzo y la perseverancia a la hora de buscar la consecución de un objetivo; elevados niveles de autoeficacia se asocian a la persistencia. (Salanova, citado por Romanelli, 2016, p.7) afirma que la autoeficacia aumenta las probabilidades de los individuos de ser exitosos, con lo cual se genera un aumento en la misma en el tiempo al percibir la vinculación entre el esfuerzo realizado y el éxito obtenido.

La autoeficacia es un reconocido constructo psicológico que trata de cómo las creencias de las personas en sus capacidades pueden afectar al entorno y controlar sus acciones de manera que produzcan los resultados esperados; es decir, a menos que los empleados creen que pueden reunir los recursos conductuales, cognitivos y motivacionales necesarios para ejecutar con éxito una tarea dada (ya sea trabajando en un producto/servicio o en el desarrollo de un plan estratégico) lo más probable es que se preocupen de otros aspectos del proyecto, ejerzan un esfuerzo insuficiente, y como resultado, fracasen.

Las personas autoeficaces se distinguen por cinco características importantes (Luthans et al., 2007, p.38):

1. Se fijan altas metas y seleccionan tareas difíciles.
2. Dan la bienvenida y crecen ante el desafío.
3. Están altamente automotivados.
4. Invierten los esfuerzos necesarios para lograr sus objetivos.
5. Cuando se enfrentan con obstáculos, perseveran.

Estas cinco características equipan a las personas de alta eficacia con la capacidad de desarrollarse independientemente y desempeñarse de forma efectiva, incluso con poco aporte externo por periodos prolongados de tiempo. Se desafían continuamente cada vez con objetivos más altos y seleccionan y optan voluntariamente por tareas difíciles.

Componente del Optimismo

El optimismo es una característica cognitiva referida a perspectivas universales de resultados positivos (Luthans et al., 2008). Se entiende como una perspectiva positiva hacia el futuro (Carver & Scheier, 2005) o como un estilo atribucional a la hora de analizar las situaciones (Luthans et al., 2007).

El optimismo es comprendido como un proceso psicológico que implica la posibilidad de obtener resultados positivos frente a alguna situación, ya sea por alguna causa externa o temporal, que son específicas al momento de determinar un acontecimiento como negativo y, a su vez, por los aspectos internos y estables para considerar algún evento como algo positivo (Seligman, 2005).

De la misma forma, cuando experimentan eventos negativos o se enfrentan a situaciones no deseadas lo atribuyen a causas externas, temporales y específicas de esa situación. Por lo tanto, siguen siendo positivos y tienen confianza sobre su futuro. Por ejemplo, si el empleado optimista

recibe una retroalimentación negativa sobre su trabajo, es probable que racionalice la situación pensando que su jefe simplemente estaba del mal humor y que el trabajo no estaba tan mal y por lo tanto no lo será en el futuro. “En general, una actitud optimista ante las adversidades se relaciona con la confianza y la persistencia en la conducta”. (Carver y Scheier, citados por Cuadra et al 2018).

Aunque el optimismo se relaciona con resultados positivos y deseables, un estilo explicativo optimista puede tener efectos secundarios indeseables o incluso implicaciones peligrosas. Por ejemplo, las personas optimistas pueden exponerse y exponer a su organización, amigos, compañeros y familia a situaciones de alto riesgo y sus consecuencias negativas, al subestimar el peligro potencial llevados por el autoengaño en el que uno se convence de que las cosas son diferentes de lo que la información disponible sugiere.

2.3.2 Causas y Efectos del Capital Psicológico

Causas

- Causas externas, temporales y específicas; y las positivas a causas opuestas, es decir, personales, permanentes y generalizadas. Impulsa al trabajador a esperar que le sucedan cosas buenas. Una actitud pesimista hace que las personas se exhiban como dudosas y vacilantes. Como es de suponer, estas diferencias tienen efecto en la forma de afrontar los cambios, las adversidades y situaciones estresantes en el trabajo. (Cuadra et al, 2018, p.759).

Efectos

- El efecto positivo del capital psicológico sobre las actitudes (satisfacción en el puesto y compromiso afectivo) se debe a que las personas con un capital psicológico elevado esperan que sucedan hechos positivos en el ámbito laboral (optimismo), consideran que ellos crean sus propios éxitos (autoeficacia y esperanza) y son inmunes a los reveses (resiliencia) en mayor medida que aquellos con un capital psicológico inferior. (Neira & García, 2015, p.25).
- Los individuos con un capital psicológico elevado se esforzarán hacia el logro de los objetivos que personalmente consideran que son capaces de alcanzar (autoeficacia), tienen fuerza de voluntad y generan múltiples soluciones ante los problemas (esperanza), hacen atribuciones internas y tienen expectativas positivas sobre los resultados (optimismo) y

responden positivamente y con perseverancia ante las adversidades (resiliencia). (Neira & García, 2015, p.25).

- El capital psicológico incide en las prácticas de liderazgo. (Contreras & Juárez, 2013, p.252)

2.4 Motivación

La motivación según Zepeda (2017) “La motivación está relacionada con el manejo que tenemos las personas de la energía y en consecuencia con la capacidad de decidir consciente o inconscientemente hacia donde vale la pena elegir nuestra vitalidad” (p.216) confirmando este concepto VandenBos, citado por Zepeda (2017) explica el concepto como “el constructo de un motivo es un estado de satisfacción específica, fisiológico o psicológico, al cual el organismo es dirigido hacia una meta.” (p.217)

Los autores en cuestión concuerdan en que la energía de cada persona es la que los conduce hacia la realización de las metas propuestas. Si bien es cierto los autores anteriormente mencionados definen el concepto de motivación, Robbins (2009) va un poco más allá de este concepto y lo refiere hacia el campo organizacional, “son los procesos que inciden en la intensidad, dirección, y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.” (p.175) este autor en cambio explica este concepto desde tres palabras clave que son la intensidad, dirección y persistencia. Y es muy interesante a la conclusión que llega este autor, explica que las personas motivadas permanecen en la actividad encomendada, buscando formas de alcanzar el objetivo.

Según Huilcapi et al (2017) “La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. (p.316)” Este último concepto, refuerza lo que explica Robbins sobre el impulso que tiene la persona para realizar una actividad encomendada.

Garrido, citado por Bermúdez & Fuentes (2017) afirma que “la motivación se ve como una herramienta, la cual da la posibilidad de comprender y controlar la conducta de los sujetos. Con ella se puede realizar una mediación del comportamiento, y a partir de ello, se le puede facilitar al ser humano realizar sus actividades a fin de obtener un resultado óptimo.” (p.9)

En todas estas conceptualizaciones, los autores mencionados explican que la motivación es la energía que el sujeto tiene al momento de realizar una actividad con el objetivo de cumplir una

meta. Últimamente se han hecho cuestionamientos sobre porque son tan interesantes los temas en los que se incluye a la motivación.

Según Reeve, citado por Bermúdez & Fuentes (2017) “pocos temas despiertan y entretienen tanto como la motivación, ya que pretende explicar quiénes somos, por qué de nuestra conducta, el por qué queremos lo que queremos y cómo podemos mejorar nuestras vidas.” (p.10) En este caso, el autor citado afirma que la motivación explica cómo es cada persona, hacia dónde quiere llegar, cuál es la conducta que la persona toma de acuerdo a la meta que se ha propuesto y por supuesto porque la persona desea llegar al objetivo propuesto. Son aspectos subjetivos, ya que cada persona es un mundo diferente y cada uno aspira diferentes que en su defecto son importantes en su vida cotidiana.

Cole, siguiendo la línea de Reeve (2003) y explica que “la motivación es el estado que existe en cada una de las personas el cual incide, conduce y mantiene la conducta.” (p.10)

2.4.1 Causas de la motivación

“Motivos relacionados con la seguridad emocional: necesidad que presenta la persona de estar emocionalmente segura, sin riesgos hacia su persona, **Relacionados con las sensaciones:** necesidad que presenta la persona por experimentar distintas emociones, **Relacionados con el esfuerzo:** necesidad que presenta la persona por ser reconocida por sus esfuerzos, por recibir un trato cordial, por un contacto físico y por sentirse atendida, **Relacionados con personas y grupos significativos:** necesidad que presenta la persona por sentirse respetada, aceptada e integrada en un grupo; de establecer amistades, querer y sentirse querida, **Relacionados con la autoestima:** necesidad que presenta la persona por sentirse apreciada, por obtener éxitos y sentirse valiosa.” (De la Herrán, citado por Naranjo 2009, p.165)

2.4.2 Beneficios de la motivación

Existen dos efectos de la motivación en las personas:

“Elección del objetivo: El individuo decide qué motivo satisfará, y qué meta intentará conseguir para satisfacer dicho motivo. Esto es, existe una circunstancia previa o incentivo que activa un motivo, junto con la potencial energía necesaria para ejecutar una conducta. La elección de un motivo depende de la intensidad de este, de lo atractivo que resulte el

incentivo, de la probabilidad subjetiva de éxito y de la estimación del esfuerzo necesario para conseguir el objetivo.

Dinamismo Conductual: A partir del motivo y del incentivo seleccionado para satisfacer ese motivo, el individuo decide qué actividades le permitirán conseguir la meta, llevando a cabo la conducta instrumental apropiada para ese fin.” (Kuhl & Deckers citados por Palmero, 2005, p.5)

2.4.3 Tipos de motivación

Motivación Intrínseca

(Arroyo, citado por Surco, 2018) “Es la medida en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros sobre resultados, mostrando placer y la satisfacción experimentada cuando intenta realizar o crear algo. (p.25)”

La motivación intrínseca, según Ryan & Deci (2000), es una necesidad subyacente en el individuo de competencia social y autodeterminación. Es decir, aquellas conductas que se realizan en ausencia de cualquier contingencia externa aparente se consideran intrínsecamente motivadas. La realización de la actividad es un fin en sí mismo y su realización permite al sujeto sentirse autónomo y competente, fundamental para el buen desarrollo de la autoestima sana. (p.69)

Según Reeve, citado por Carmona et al (2015) “La motivación intrínseca surge de manera espontánea de las necesidades psicológicas y de los esfuerzos innatos de crecimiento. Cuando las personas tienen una motivación intrínseca, actúan por su propio interés “porque es divertido” y debido a esa sensación de reto que le proporciona esta actividad. Esta conducta ocurre de forma espontánea y no por alguna razón instrumental (extrínseca)” (p.22)

Con estos conceptos definidos, se puede llegar a la conclusión de que la motivación intrínseca es un motor que tiene cada persona, el cual lo lleva a la persistencia en sus actividades para de esa forma lograr el objetivo propuesto.

Motivación Extrínseca

Según Cruz et al (2009) “La motivación extrínseca se considera como el conjunto de recompensas monetarias, bien directas pago de salarios, incentivos, complementos por méritos o indirectas - tiempo no trabajado, programas de protección, pagos en especie, formación que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo (...) también que los empleados se encuentran extrínsecamente

motivados cuando son capaces de satisfacer sus necesidades de forma indirecta, especialmente, por medio de las compensaciones monetarias.” (p.192)

Es importante acotar que la motivación extrínseca implica lo material, lo que es tangible hacia la persona, por ejemplo, un aumento de sueldo, o los beneficios que recibe como trabajador en la empresa donde se encuentra.

2.5 Satisfacción

“La satisfacción es la valoración que realiza cada individuo desde la perspectiva que tiene de su calidad de vida, los objetivos alcanzados y los no logrados, esta valoración está basada en el criterio personal e influenciado por la sociedad y la cultura.” (Clemente et al, citados por Arce (2015).

Aspectos externos al individuo pueden influir positiva o negativamente en la valoración de su nivel de satisfacción, es decir no es un nivel constante, ya que varía de una persona a otra y dentro de la misma persona de un momento a otro (Cardona & Agudelo, citados por Arce (2015). Las vivencias personales, la historia familiar, la cultura y la misma sociedad pueden influir en el nivel de satisfacción que se tenga, por lo cual puede considerarse como una valoración cognitiva-subjetiva que mucho dependerá del estado emocional del individuo y de la influencia de los aspectos externos (Moyano & Ramos, citados por Arce (2015).

Las vivencias personales y la cultura son aspectos influyentes en la percepción de la satisfacción, estas vivencias personales y culturales son un parámetro de comparación con lo socialmente aceptable en su ambiente y con lo que medirá su grado de satisfacción en los diferentes aspectos de la vida.

2.5.1 Causas de la satisfacción

Locke, citado por Gargallo & Freundlich (2010) “fue uno de los primeros autores en considerar que el nivel de satisfacción laboral es el sumatorio ponderado de una combinación de aspectos que el empleado valora en su trabajo. En concreto, clasifica las dimensiones específicas distinguiendo entre eventos o condiciones y agentes de satisfacción laboral.” la variedad y la cantidad de este, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, etc.; la retribución cuantitativa” (p.39)

García-Bernal et al. (2005) obtienen cuatro factores, relacionados con la realización personal en el empleo, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y los aspectos económicos. (p.283)

2.5.2 Efectos de la satisfacción

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Y estos son los cinco efectos que causa la satisfacción.

Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga. Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades. Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender. Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados. Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores. (Gibson et al, 2011, p.377)

2.5.3 Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (Hannoun, 2011, p.18).

Existen muchas definiciones de satisfacción laboral, la mayoría de los autores lo relacionan con la percepción y nivel de agrado de una persona con su lugar de trabajo. Es uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral.

Según Fisher (2000) indica que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo. (p.6) En cambio, Weiss (2002), la define como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Es decir que la

satisfacción laboral emerge de procesos emocionales y cognitivos, con los cuales el trabajador evalúa la experiencia en el trabajo. (p.50)

Los trabajos que los colaboradores desempeñan van mucho más allá de funciones operativas u obligaciones en un horario de trabajo. Un trabajo define el estado de ánimo de una persona, es un peso importante en la vida de las personas, la mayoría del día los colaboradores tienen interacción con compañeros, jefes, clientes, proveedores, etc. Influyen en la vida de las personas las: políticas de la empresa, cultura organizacional, estándares de desempeño, entre muchas cosas más. Es decir que la satisfacción laboral es una suma compleja de un número de elementos y factores laborales y personales.

Según Robbins (1996) indica que “los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo. Todos estos factores son los que influyen al momento de calificar la satisfacción laboral de un colaborador.” (p.84)

2.5.4 Tipos de Satisfacción

Existen dos tipos de satisfacción, los cuales son:

“Satisfacción General: Indicador promedio que puede sentir el colaborador frente a las distintas facetas de su trabajo. Satisfacción Por Facetas: Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la organización. (Gutiérrez & Arcos, 2015, p.26)

CAPITULO III: Metodología

3.1 Análisis de la empresa

La empresa de telecomunicaciones se constituye en 1993 en ese tiempo la marca comercial era denominada de diferente manera a la que se conoce en la actualidad, en el año 2000 pasó a formar

parte de un gigante de las telecomunicaciones en el continente con sede en la ciudad de México, liderada por un empresario Mexicano de ascendencia Libanesa.

Se la puede definir como una empresa que brinda servicios de información, telecomunicación y entretenimiento tiene una cobertura a nivel nacional del 96%, se encarga de brindar productos y servicios de alta tecnología, el mercado de esta compañía está dirigido tanto a las personas comunes y corrientes como hacia las empresas. Los valores que tiene la empresa de telecomunicaciones son los siguientes: Honestidad, Desarrollo humano, Respeto, Creatividad empresarial, Productividad, Optimismo y actitud positiva, Legalidad, Austeridad, Responsabilidad social y Sustentabilidad. Los valores corporativos de la organización se relacionan en gran parte con los componentes del Capital Psicológico, la Esperanza se relaciona con la actitud positiva, el Optimismo se relaciona mucho con el Desarrollo Humano, Optimismo y actitud positiva y la legalidad, la Autoeficacia se relaciona mucho con la Creatividad empresarial, Productividad, Austeridad y la Sustentabilidad y la Resiliencia se relaciona con la Responsabilidad social.

3.2 Diseño de la investigación

Según Hernández-Sampieri et al. (2014) explica que “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales).” (p.157)

En este caso para fines de estudio se utilizará el diseño no experimental transversal, ya que se levantarán datos en un tiempo determinado, sin intervenir en el ambiente en el cual se desarrollan los encuestados, es decir, que no se alteran las variables propuestas.

3.3 Enfoque de la investigación

En el presente trabajo de titulación se utilizó un enfoque mixto, Cualitativa, debido a que se hizo una revisión de la encuesta que se aplicaba sobre el Clima y Cultura en el periodo 2018, el cual ha sido de gran ayuda para observar que no se evaluaba el Capital Psicológico y también para determinar el porcentaje de las variables de Motivación y Satisfacción Laboral y Cuantitativo debido a que se aplica el cuestionario del Capital Psicológico a los colaboradores de servicio al cliente y con estos resultados se efectúa un análisis sobre la relación entre las variables que se formulan en este trabajo de titulación.

3.4 Población y muestra

La investigación se encuentra enfocada en la ciudad de Guayaquil, específicamente en los CAC (Centros de Atención al Cliente) que se encuentran en distintos puntos de la ciudad, en todos los CAC constan 208 personas, los cuales representan a toda la población, y de esta población se dividen en 12 Centros de Atención al Cliente, en donde se llevó a cabo el cuestionario, y son los siguientes: Ceibos, City Mall, Mall del Sol, Mall del Sur, 9 de Octubre 1, 9 de Octubre 2, Policentro, Riocentro Norte, Riocentro Sur, San Marino, Terminal y Urdesa.

La muestra objeto de estudio la componen los colaboradores que trabajan en los CAC de Guayaquil. El criterio fue aleatorio, procurando que en la muestra se cuente con al menos un representante de cada uno de los CAC.

El tamaño de la población es decir el total de personas participantes del cuestionario son 208 personas, el nivel de confianza propuesto es del 95% ya que a los participantes se les da la oportunidad de realizar el cuestionario sin ningún tipo de presión, por lo tanto, el margen de error se lo calcula en un 5%.

Según Calderón (2002) “El tamaño de la muestra se lo calcula a partir de la siguiente formula, la cual toma en cuenta la totalidad de las personas, el nivel de confianza y el margen de error.” (p.38)

Datos:

Población: 208 colaboradores

El numero 4 coeficiente de confiabilidad para un nivel de confianza del: 95%

P y Q: Posibilidades de éxito y fracaso que tiene cada integrante de la población

E Margen de Error: 6%

Formula:

$$n = \frac{4 N p . q}{E^2 (N-1) + 4 p . q}$$

$$n = \frac{4 (208) (50) (50)}{6^2 (208-1) + 4 (50) (50)}$$

$$n = 121$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra es de 121 colaboradores haciendo que la muestra objeto de estudio sea mas significativa.

3.5 Métodos e instrumentos de la investigación

Para la presente investigación se utilizarán los siguientes instrumentos de investigación:

3.5.1 Observación

“Esta manera de investigar y de participar en contextos de aprendizaje ha dado a los participantes la posibilidad de observarse y observar a los demás de forma sistemática, enfocando la atención en las situaciones problemáticas que protagonizan para, desde el darse cuenta de lo que hacen, estar en disposición de desarrollar destrezas ligadas a la observación, tales como, el registro, el análisis y la interpretación de la información observada.” (Rekalde et al, 2014, p.204)

La observación corresponde ajustarse a lo que esta prescripto. La observación también formó parte de los instrumentos utilizados en este trabajo de investigación, fue de mucha utilidad cuando se definieron las variables de investigación a partir de la hipótesis planteada, aparte de esto, al momento de obtener los resultados tanto del instrumento que se utiliza en la empresa como el instrumento que mide al Capital Psicológico, en donde realizo un análisis de las tendencias que iban mostrando los gráficos de la encuesta aplicada.

3.5.2 Cuestionario CapPsi

Uno de los instrumentos que se utilizó en la investigación fue la encuesta, en la cual se utilizó el cuestionario de Capital Psicológico y fue aplicada en los Centros de Atención al Cliente de la ciudad de Guayaquil. Esta encuesta se la realizó sin un límite de tiempo y fue aplicada a través de Google Forms.

El cuestionario utilizado tiene como nombre CapPsi (Capital Psicológico), fue diseñado por Luthans & Youssef, consta de 16 reactivos los cuales se dividen en cuatro reactivos para cada componente del Capital Psicológico, es decir, cuatro corresponden a la Autoeficacia los siguientes cuatro corresponden a la Esperanza, los otros cuatro corresponden a la resiliencia y los últimos cuatro corresponden al optimismo. Cada una de las preguntas cuentan con la escala de Likert, en

las cuales existen cinco opciones de respuesta, constan las siguientes escalas siendo la más baja Nunca hasta la más alta que es Siempre. (Véase el anexo 1 para observar el cuestionario CapPsi)

3.5.3 Análisis Documental

Uno de los instrumentos utilizados fue la revisión documental, debido a que se hizo un análisis de la información levantada anteriormente en la encuesta de Clima realizada por la empresa en el año 2018, en la cual se pudo enfocar que anteriormente no se evaluaba el capital psicológico y que la motivación se encontraba en una de las preguntas que conformaban dicha encuesta.

Así mismo la observación se utilizó al momento de detectar una problemática existente dentro de la compañía. Los asesores de servicio al cliente comentaron su frustración al sentir que no podía crecer dentro de la compañía, no se sentían con la esperanza o posibilidad de crecer a un nuevo cargo. Esta información también se obtuvo mediante las entrevistas de salida, quienes la mayoría de los asesores de servicio al cliente indicaron que una de las principales causas que se salían era por crecimiento laboral.

3.6 Procedimiento

Desde el primer momento en la investigación se mostró una apertura total por parte de la empresa de telecomunicaciones, por parte de Recursos Humanos y por parte de los jefes del sector en el cual se llevó a cabo. Como primer punto en este trabajo de investigación, se identificó la problemática en la empresa de telecomunicaciones, la cual fue realizada en una semana, para proseguir se detallaron las variables para con ello realizar una hipótesis a la par con las preguntas de investigación, también fue llevada a cabo la identificación del objetivo general como los específicos, para darle la relevancia al trabajo se investigó sobre antecedentes académicos que se hayan realizado en otras partes del mundo, la búsqueda fue compleja debido a que las tres variables de investigación han sido investigadas principalmente por separado o con otras variables o relacionadas dos de las tres. Existen muy pocas investigaciones que integren las tres variables, se extrajeron documentos en inglés para la consecución en esta parte del proceso y se logró identificar a una investigación que sirvió como referente para el marco teórico. Como siguiente punto se realizó una investigación bibliográfica para definir el marco conceptual, la búsqueda abarcó las variables descritas y las derivaciones de estas. Adicionalmente se escogió la herramienta de investigación a utilizar la cual es el cuestionario del Capital Psicológico (CapPsi). Posteriormente

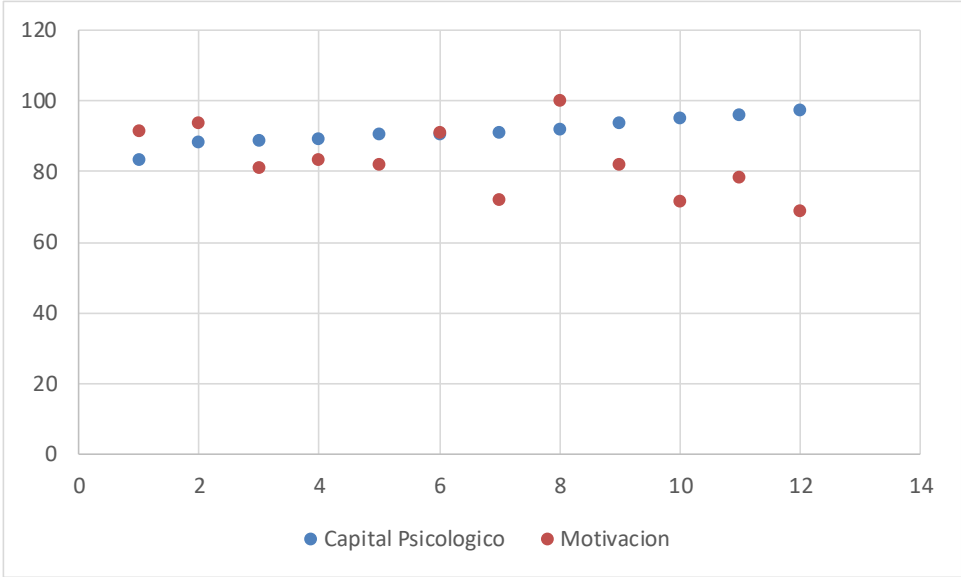
se llevó a cabo el proceso de encuestar vía Google Forms a todos los elementos que forman parte de la muestra, la cual tomó dos semanas, fue un poco dificultoso obtener los resultados en menor tiempo ya que los encuestados presentaron problemas al ingresar a la plataforma desde su computador, para lo cual hicieron uso de sus teléfonos celulares ya sea en un pequeño descanso o en horarios fuera de trabajo. Con los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores de Servicio de Cliente, se procedió a verificar los resultados, ya que fue realizado en la plataforma de Google Forms, el sistema arroja directamente los resultados y los gráficos, por ende, el proceso de tabulación no fue dificultoso, posteriormente se le dio una interpretación a cada gráfico resaltando las relaciones entre las variables y describiendo las variables que no se relacionaban, en la parte final del trabajo se dieron las conclusiones y recomendaciones que ha dejado el documento, para generar la propuesta para la empresa de telecomunicaciones.

CAPÍTULO IV: Análisis de resultados

4.1 Análisis de resultados

En base al cuestionario aplicado vía Google Forms en cada uno de los Centros de Atención al Cliente de la ciudad de Guayaquil, se han obtenido resultados relevantes para el estudio, (para observar tanto el cuestionario aplicado mediante la plataforma y los resultados de la tabulación, véase el anexo 2 y 3).

Gráfico #1: Capital Psicológico y Motivación en los Centros de Atención al Cliente de la ciudad de Guayaquil.

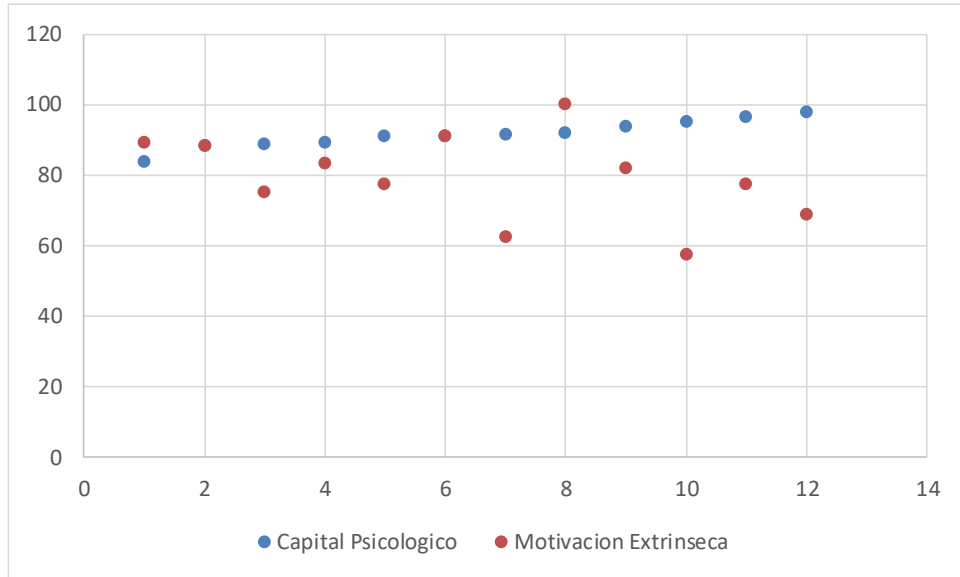


Coeficiente de correlacion	-0.593354334
----------------------------	--------------

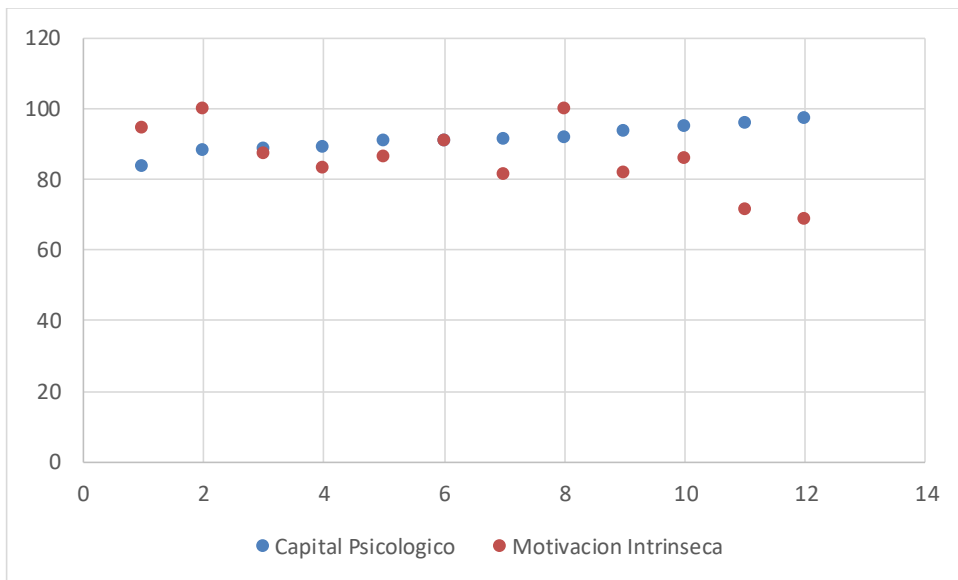
Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico uno, se puede observar que el Capital Psicológico muestra una tendencia en la dispersión en sus puntos mientras la Motivación muestra lo contrario, se visualiza que existe una relación, pero no es significativa entre estas dos variables debido a que su coeficiente se muestra en un -0.59.

Gráfico #2: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación Intrínseca y Extrínseca.



Coeficiente de correlacion	-0.463817294
----------------------------	--------------

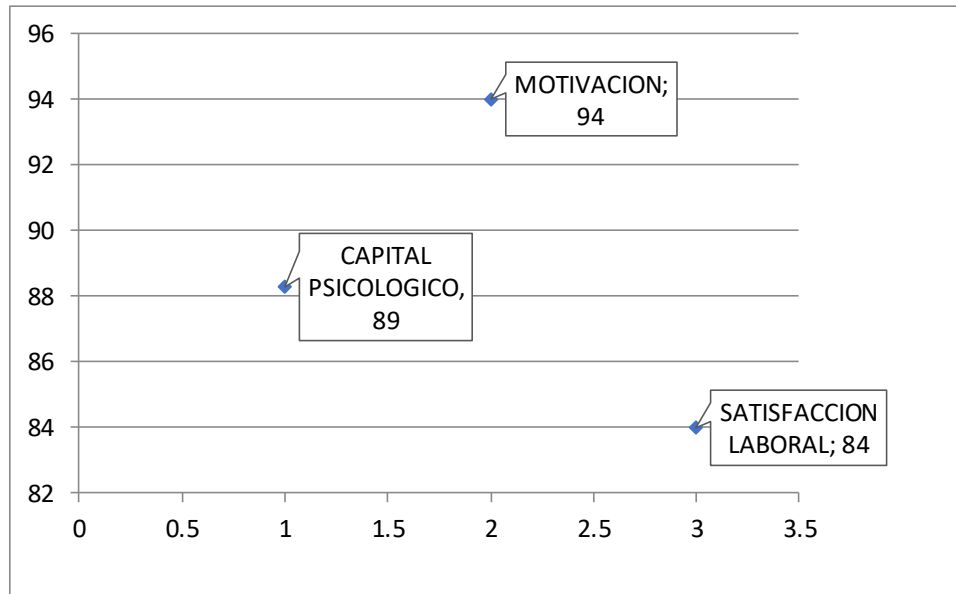


Coeficiente de correlacion	-0.692147693
----------------------------	--------------

Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico dos, se puede observar que entre el Capital Psicológico y la Motivación Extrínseca existe una relación pero no es significativa -0.46 , se muestra en el gráfico que mientras la dispersión en el Capital Psicológico es constante, la dispersión en la Motivación Extrínseca no lo es, por otro lado, En el gráfico del Capital Psicológico con la Motivación Intrínseca se muestra que existe una relación significativa entre las dos con un -0.69 , la dispersión por parte del Capital Psicológico se encuentra más alineado con la dispersión de la Motivación Intrínseca.

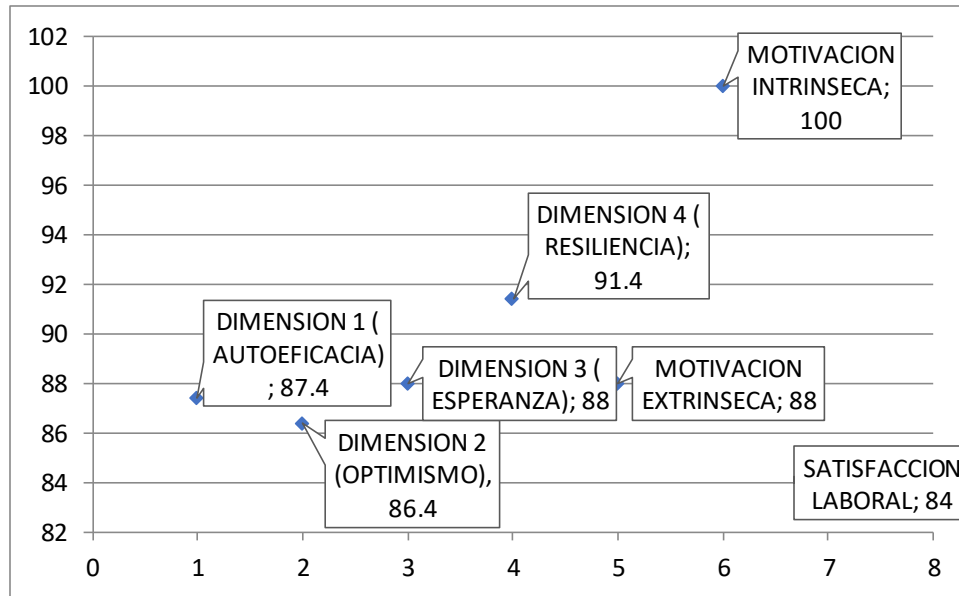
Gráfico #3: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de Ceibos.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico tres, el Capital Psicológico mostró 89 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 94% y la Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico muestra una diferenciación entre las variables de Motivación y Satisfacción Laboral con el Capital Psicológico. Adicional, se visualiza una cierta semejanza entre el Capital Psicológico y la Satisfacción Laboral.

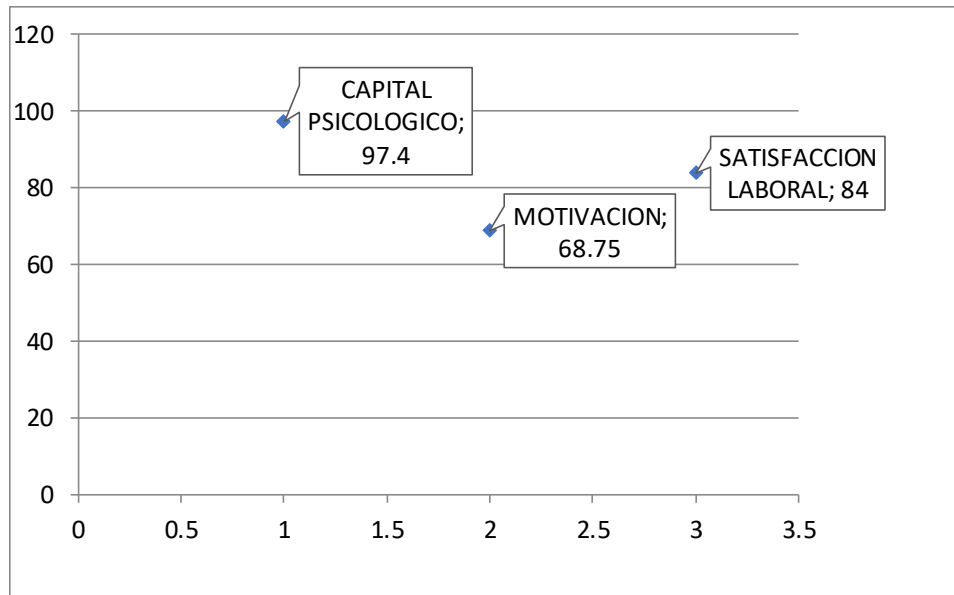
Gráfico #4: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de Ceibos.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico cuatro, la dimensión que más sobresale es la Resiliencia que muestra un porcentaje de 91,4%, mientras que en segundo lugar se encuentra la Dimensión Esperanza con un porcentaje de 88%, la Dimensión Autoeficacia y Optimismo se encuentran en porcentajes entre 86.4 % y 87.4 %. La Motivación Intrínseca con un porcentaje de 100% y la Extrínseca con un valor de 88%. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una diferenciación entre las Dimensiones de Capital Psicológico y Motivación Intrínseca. Adicional, de una relación entre las dimensiones del Capital Psicológico y la Motivación Extrínseca.

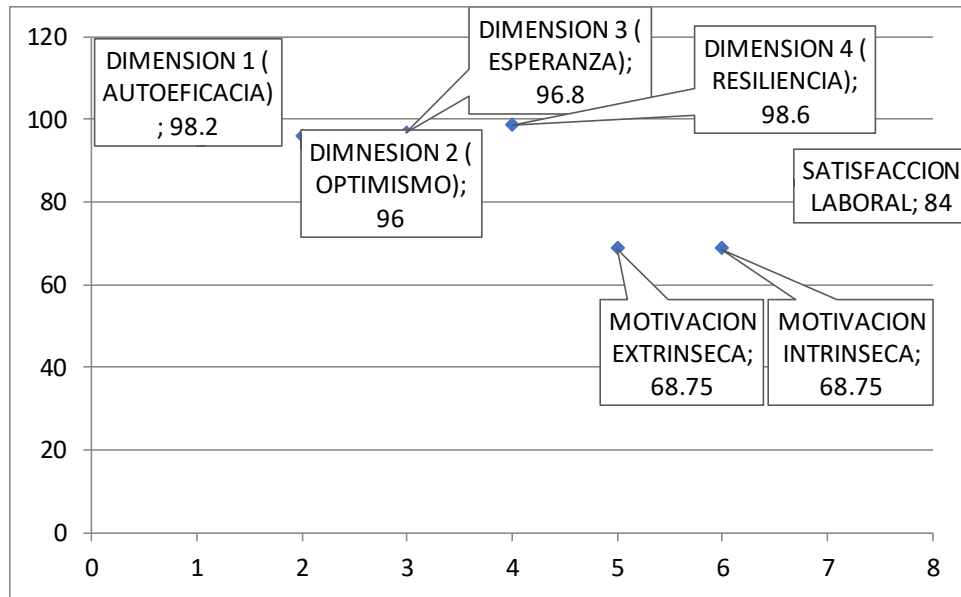
Gráfico #5: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de City Mall.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico cinco, el Capital Psicológico mostró 97,4 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 68,75% y la Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico muestra una cierta relación entre la variable de Capital Psicológico con la Satisfacción Laboral. En cambio, se muestra una diferenciación directa entre el Capital Psicológico y la Motivación.

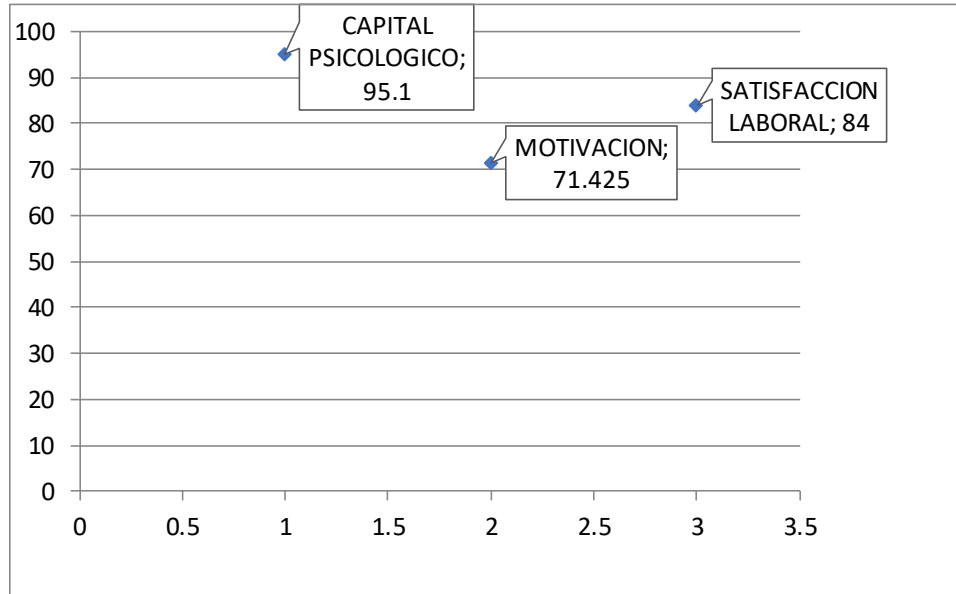
Gráfico #6: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de City Mall.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico seis, la dimensión de Capital Psicológico con un porcentaje entre 96 % al 98.6% La Motivación Intrínseca y Extrínseca con un porcentaje de 68,75%. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico una relación entre las Dimensiones del Capital Psicológico. Adicional, se observa una diferenciación entre las variables de Capital Psicológico y Motivación Intrínseca y Extrínseca.

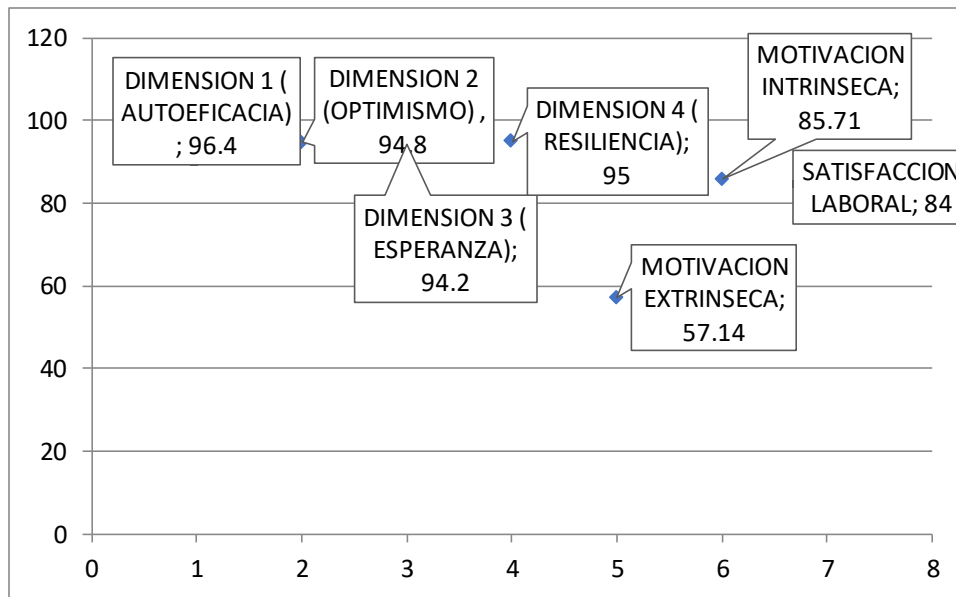
Gráfico #7: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Mall del Sol.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico siete, el Capital Psicológico mostró 95,1 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 71.42% y la Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico muestra una relación entre las variables de Capital Psicológico y la Satisfacción Laboral. Adicional, se visualiza una diferenciación directa entre el Capital Psicológico y la Motivación.

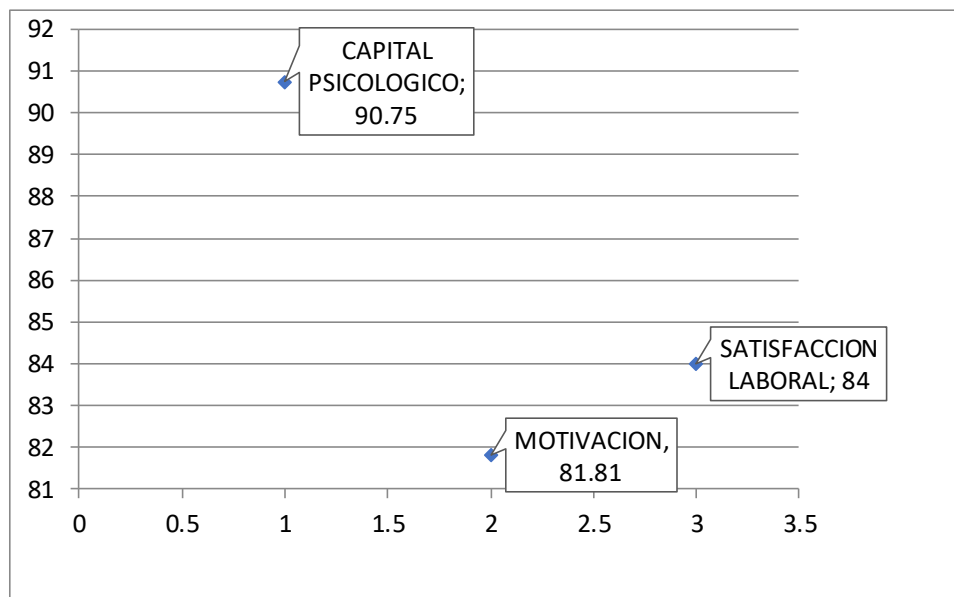
Gráfico #8: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Mall del Sol.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico ocho, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje entre 94.2% y 96.4%. La Motivación Intrínseca con un porcentaje de 86,36 % y la Extrínseca con un valor de 77,27%. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una relación entre la Motivación Intrínseca y la Satisfacción Laboral con el Capital Psicológico. Adicional se visualiza una diferenciación entre las variables y la Motivación Extrínseca.

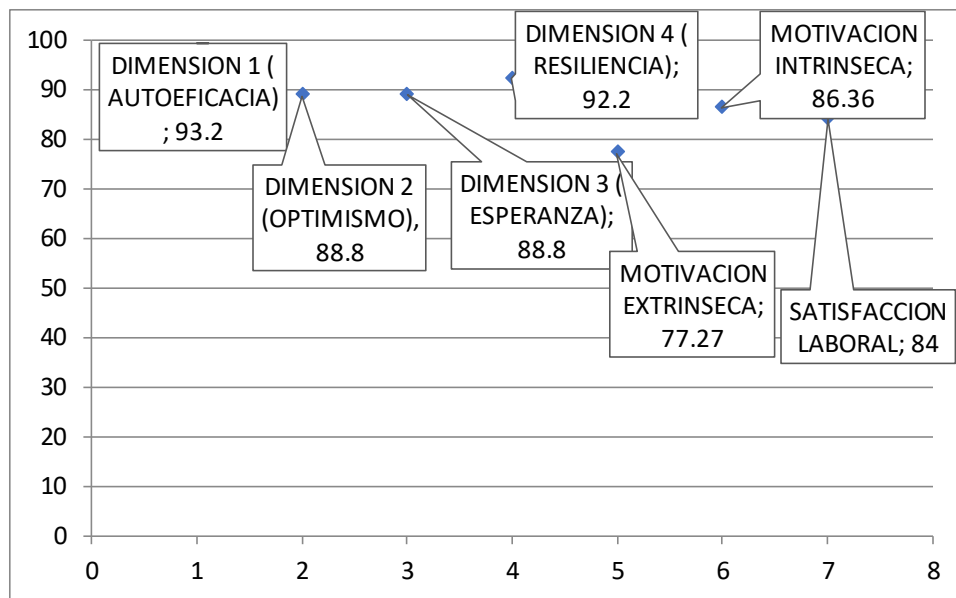
Gráfico #9: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Mall del Sur.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico nueve, el Capital Psicológico mostró 90,75 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 81,81% y la Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico muestra una diferenciación entre las variables del Capital Psicológico y la Motivación. Sin embargo, se visualiza una similitud entre la Motivación y la Satisfacción Laboral.

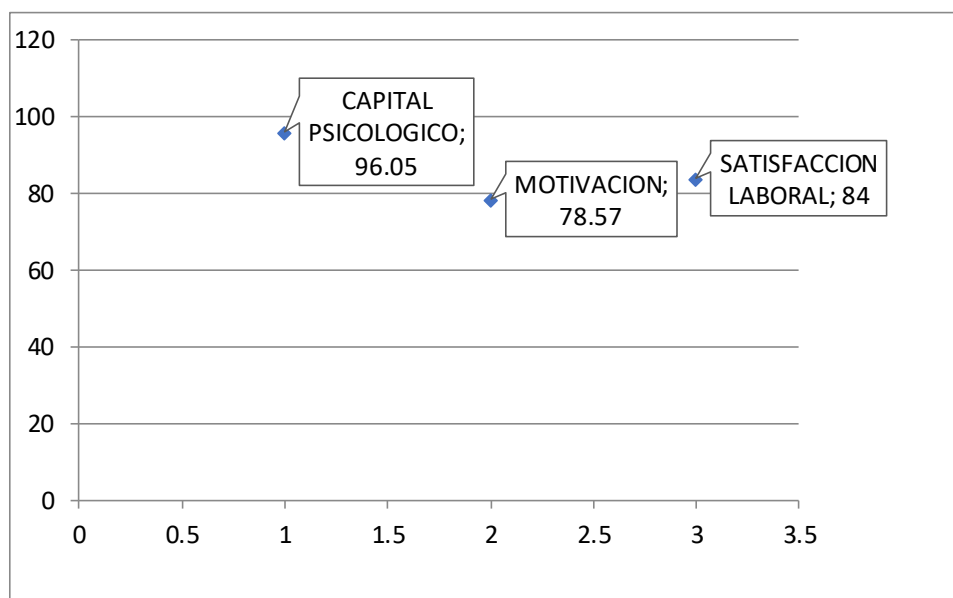
Gráfico #10: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Mall del Sur.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico diez, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje entre 93% y 88%. La Motivación Intrínseca con un porcentaje de 86,36 % y la Extrínseca con un valor de 77,27%. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una relación entre el Capital Psicológico con la Motivación Intrínseca y la Satisfacción Laboral. Adicional, se visualiza una diferenciación entre de las variables con la Motivación Extrínseca.

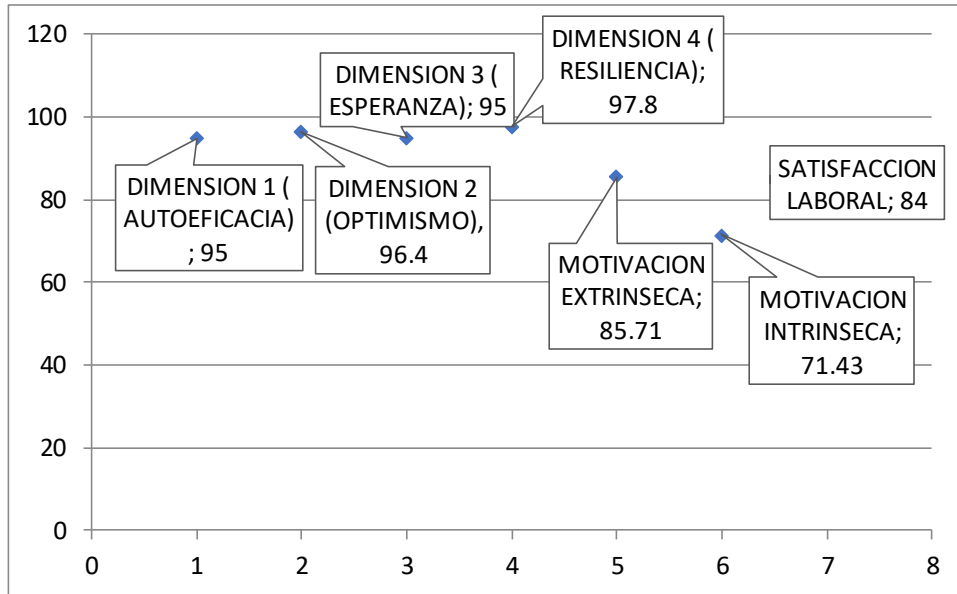
Gráfico #11: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de 9 de Octubre 1.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico once, el Capital Psicológico mostró 96,05 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 78,57% y la Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico muestra una diferenciación entre las variables de Capital Psicológico con la Motivación. Adicional, se visualiza una similitud entre la Motivación y la Satisfacción Laboral.

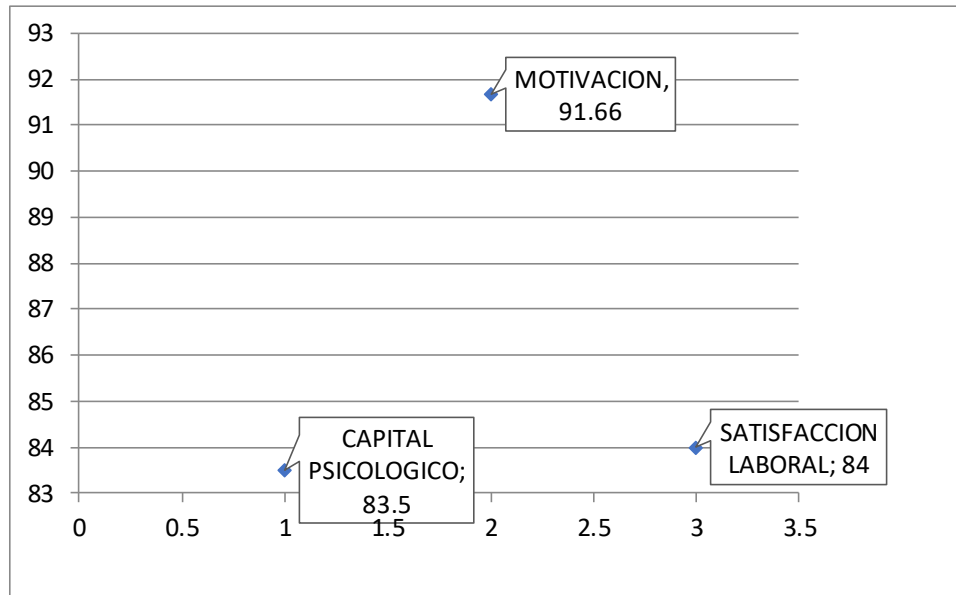
Gráfico #12: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de 9 de Octubre 1.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico doce, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje entre 95% y 97.8%. La Motivación Intrínseca con un porcentaje de 86,36 % y la Extrínseca con un valor de 71,43%. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una relación entre el Capital Psicológico con la Motivación Extrínseca y la Satisfacción Laboral.

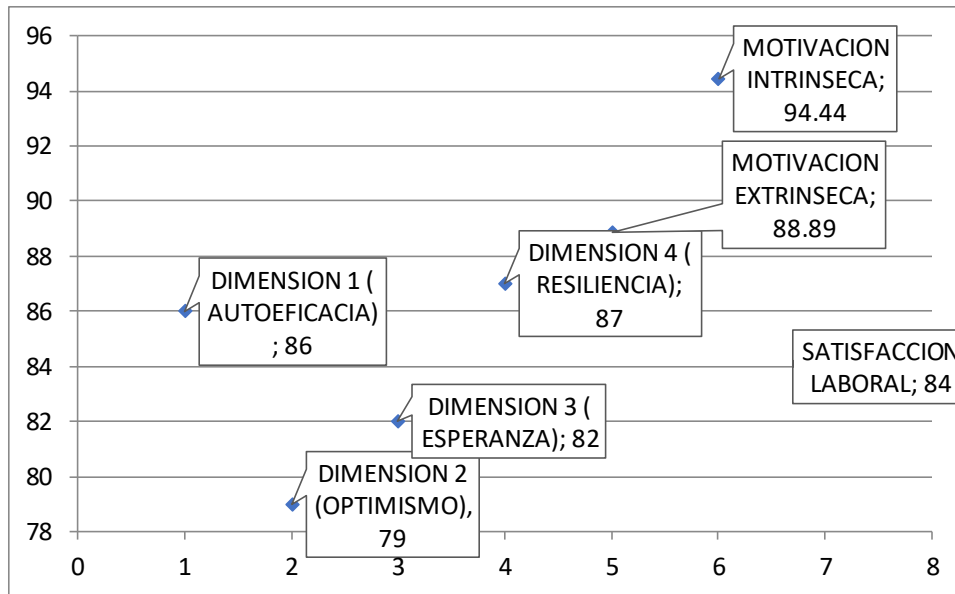
Gráfico #13: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de 9 de Octubre 2.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico trece, el Capital Psicológico mostró 83,5 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 91,66% y la Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico muestra una diferenciación entre las variables de Capital Psicológico con la Motivación. Sin embargo, el Capital Psicológico y la Satisfacción Laboral tienen una relación directa.

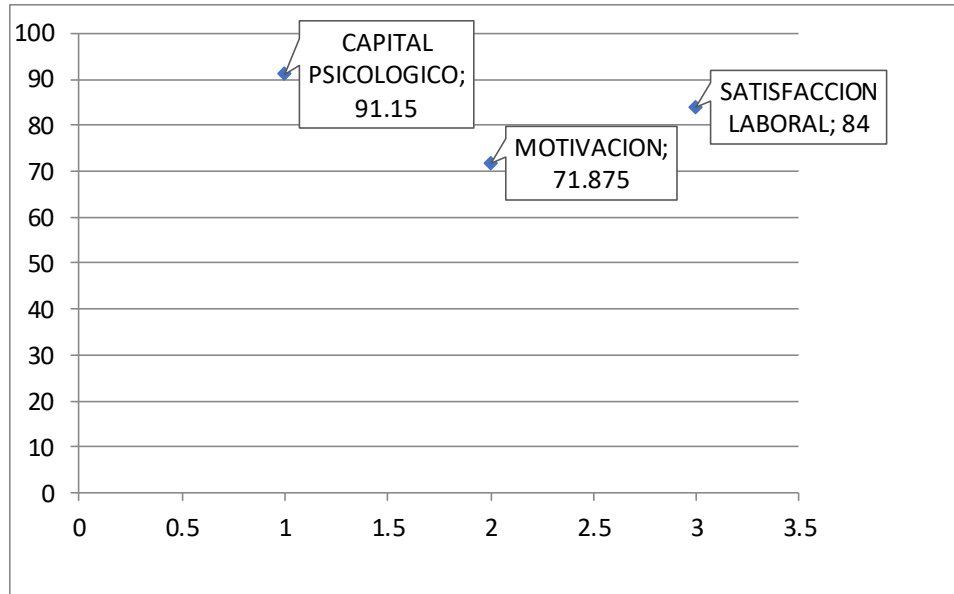
Gráfico #14: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de 9 de Octubre 2.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico catorce, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje bajo entre 79% y 87%. La dimensión de Optimismo tiene el valor porcentaje del cuadro con un valor de 79%. La Motivación Intrínseca con un porcentaje de alto de 94,44 % y la Extrínseca con un valor de 88,89%. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una diferenciación entre las dimensiones del Capital Psicológico con la Motivación Intrínseca y la Satisfacción Laboral. Sin embargo, la dimensión de Resiliencia se relaciona con la Motivación Extrínseca.

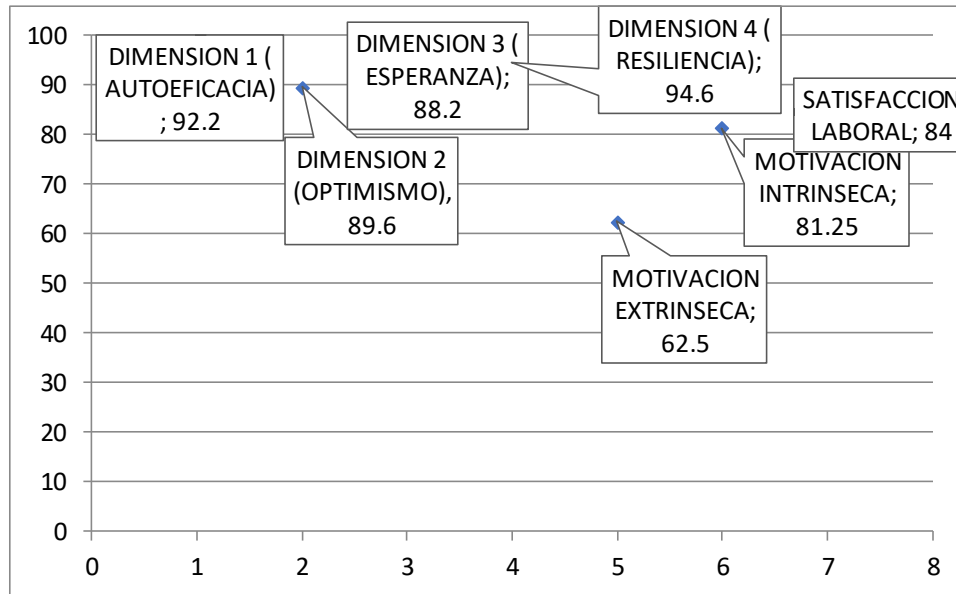
Gráfico #15: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Policentro.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico quince, el Capital Psicológico mostró 91,15 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 71,87% y la Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico muestra una relación entre las variables de Capital Psicológico con la Satisfacción Laboral. Así mismo se visualiza una relación entre la Motivación con la Satisfacción Laboral.

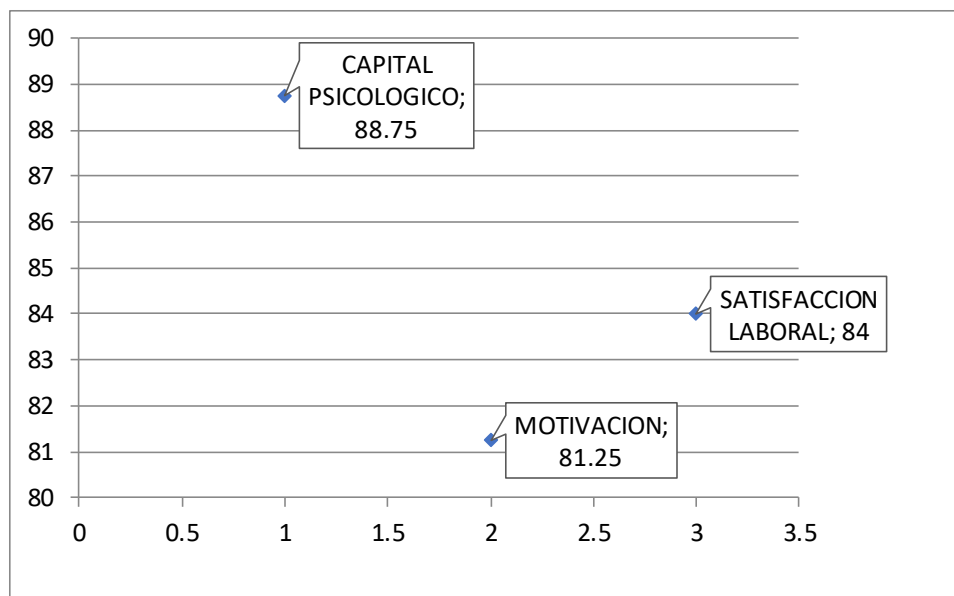
Gráfico #16: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Policentro.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico dieciséis, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje entre 88.2% y 94.6%. La dimensión de Resiliencia tiene el valor más alto con un porcentaje de 94,6%. La Motivación Intrínseca con un porcentaje de 81,25 % y la Extrínseca con un valor de 62,25%. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una diferenciación entre el Capital Psicológico con la Motivación Extrínseca y la Satisfacción Laboral. Adicional, se visualiza una relación entre la dimensión de Esperanza con la Motivación Intrínseca y la Satisfacción Laboral.

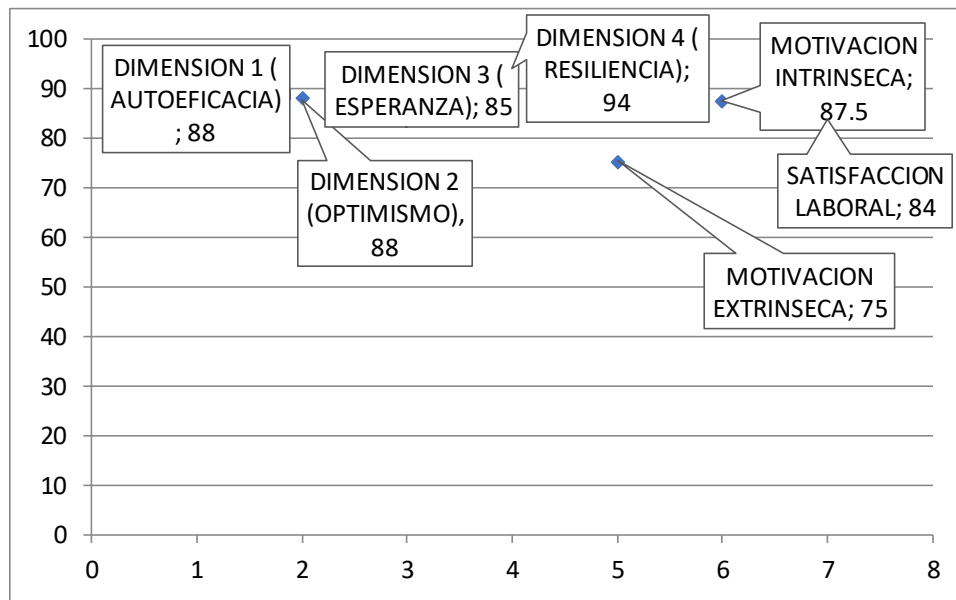
Gráfico #17: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Riocentro Norte.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico diecisiete, el Capital Psicológico mostró 88,75 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 81,25% y la Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico muestra una diferenciación entre las variables de Capital Psicológico con la Motivación. Adicional, se visualiza una relación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral.

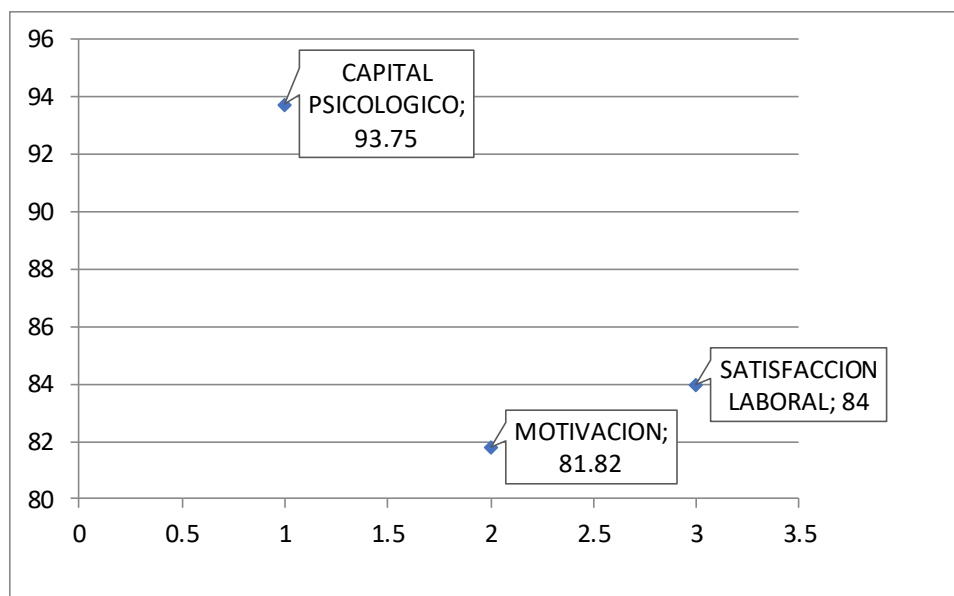
Gráfico #18: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del RioCentro Norte.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico dieciocho, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje entre 85% y 94%. La dimensión de Resiliencia tiene el valor más alto con un porcentaje de 94%. La Motivación Intrínseca con un porcentaje de 87,5 % y la Extrínseca con un valor de 62,25%. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 75%. Este gráfico muestra una relación entre la Motivación Intrínseca y la Dimensión de Autoeficacia y Optimismo. Adicional, se visualiza una diferenciación de las dimensiones del Capital Psicológico con la Motivación Extrínseca.

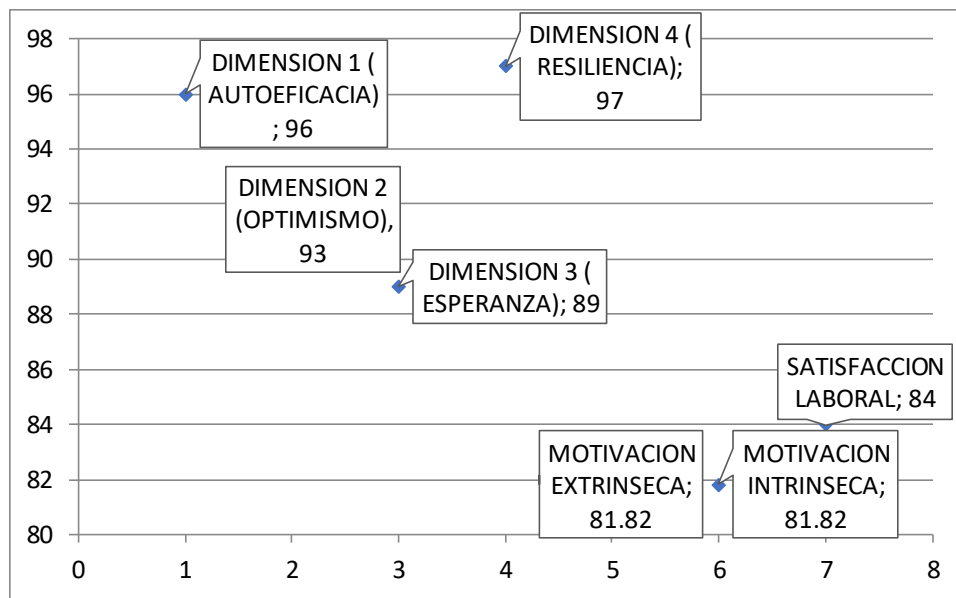
Gráfico #19: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del Riocentro Sur.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico diecinueve, el Capital Psicológico mostró 93,75 %, mientras que la Satisfacción Laboral se da un 84% y la Motivación se encuentra en un porcentaje de 81,82%. Este gráfico muestra una diferenciación entre las variables de Capital Psicológico con la Motivación. Adicional, se visualiza una relación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral.

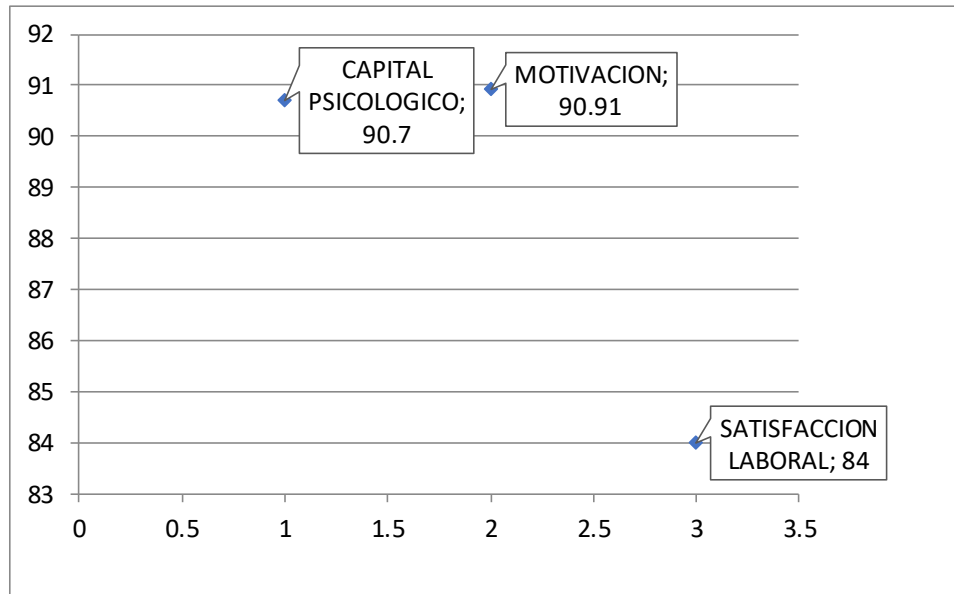
Gráfico #20: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del RioCentro Sur.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico 20, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje entre 89% y 97%. La dimensión de Resiliencia tiene el valor más alto con un porcentaje de 97%. La Motivación Intrínseca y Extrínseca cuentan con un porcentaje de 81,82 %. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una relación entre la Motivación Intrínseca y Extrínseca con la Satisfacción Laboral. Adicional, se visualiza una diferenciación entre la dimensión de Resiliencia con la Motivación Extrínseca e Intrínseca.

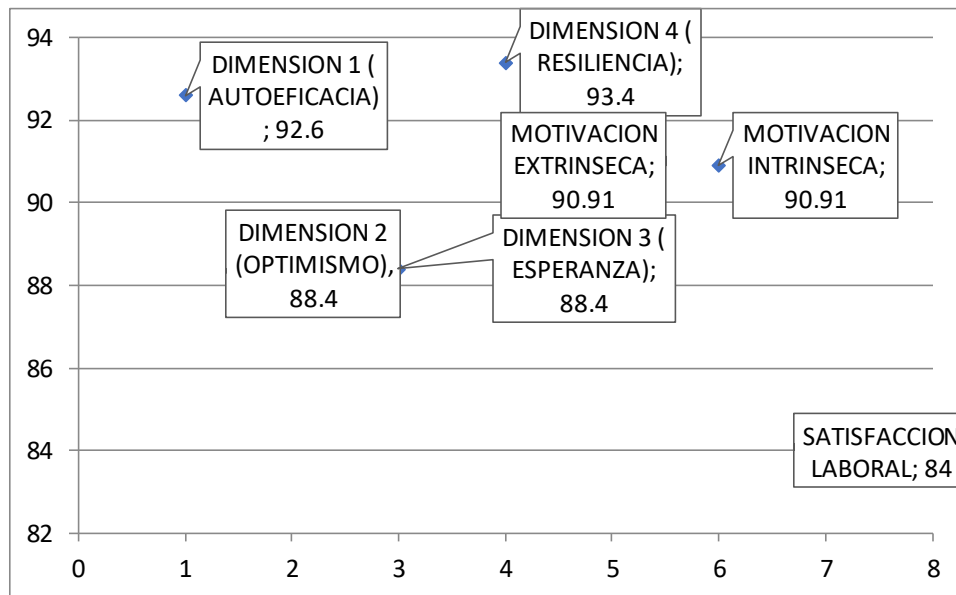
Gráfico #21: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del San Marino.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico 21, el Capital Psicológico mostró 90,70 %, mientras que la Satisfacción Laboral se da un 84% y la Motivación se encuentra en un porcentaje de 90,91%. Este gráfico muestra una relación directa entre las variables de Capital Psicológico con la Motivación. Adicional, se visualiza una diferenciación entre el Capital Psicológico y Motivación con la Satisfacción Laboral.

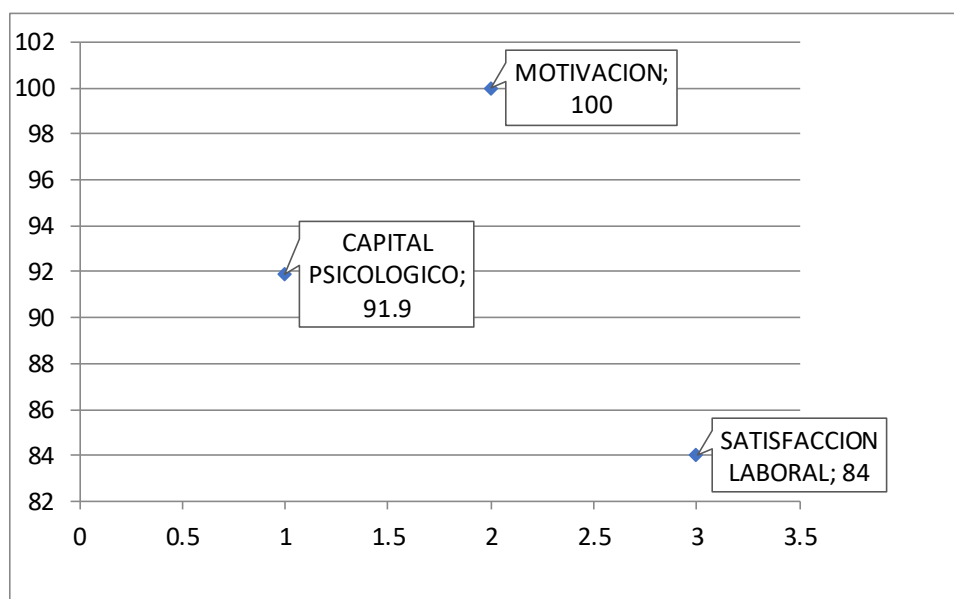
Gráfico #22: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente del San Marino.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico 22, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje entre 88,4% y 93,4%. La dimensión de Resiliencia tiene el valor más alto con un porcentaje de 93,4%. La Motivación Intrínseca y Extrínseca cuenta con un porcentaje de 90,91 %. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una relación entre la Motivación Intrínseca y Extrínseca con la dimensión de Autoeficacia. Adicional, se visualiza una diferenciación entre las variables del Capital Psicológico y la Motivación con la Satisfacción Laboral.

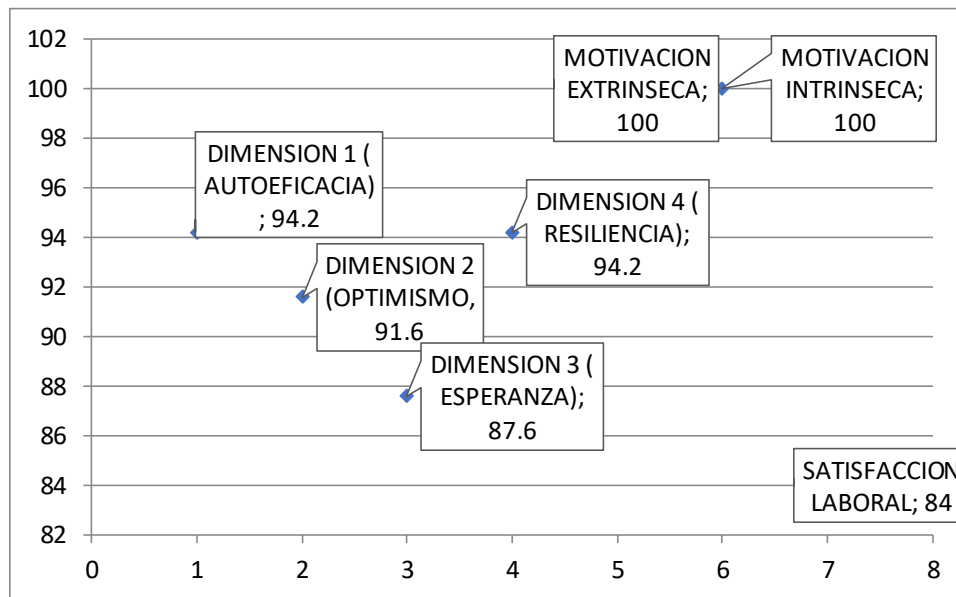
Gráfico #23: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de la Terminal.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico 23, el Capital Psicológico mostró 91,90 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 100%. La Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico se muestra una diferenciación entre el Capital Psicológico y la Satisfacción Laboral. Adicional, se visualiza una relación entre el Capital Psicológico y la Motivación.

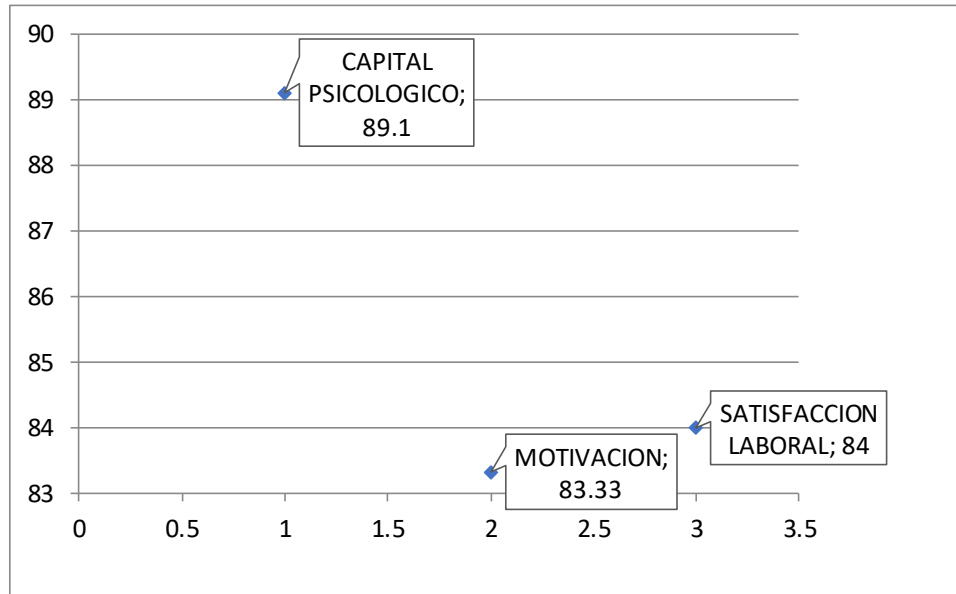
Gráfico #24: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de la Terminal.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico 24, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje entre 87.6% y 94.2%. La dimensión de Resiliencia y Autoeficacia tienen el valor más alto con un porcentaje de 94,2%. La Motivación Intrínseca y Extrínseca cuenta con un porcentaje de 100 %. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una diferenciación entre la Motivación y las Dimensiones del Capital Psicológico. Adicional, se visualiza una relación directa entre la Motivación Extrínseca e Intrínseca y una diferenciación con la Satisfacción Laboral.

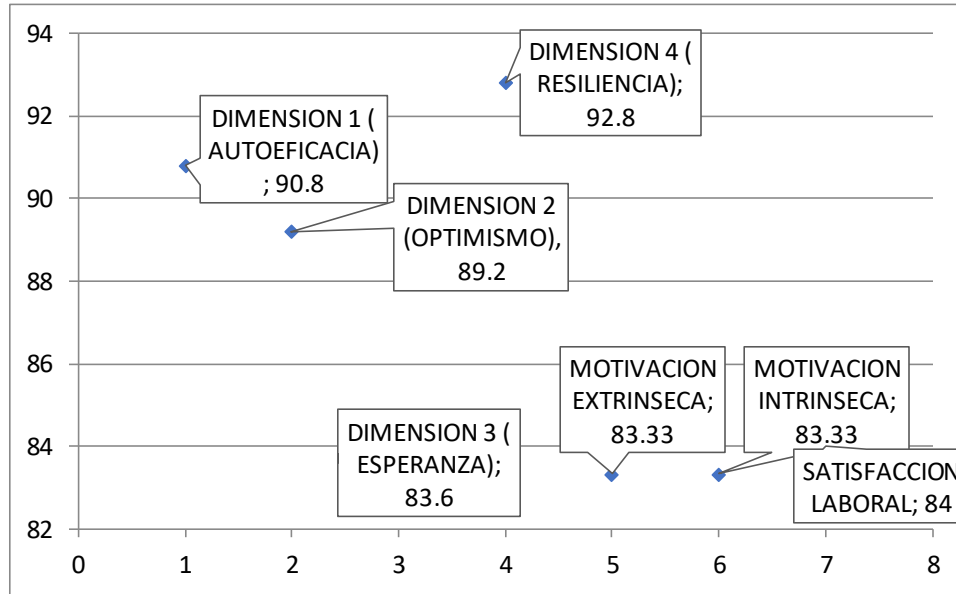
Gráfico #25: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de Urdesa.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico 25, el Capital Psicológico mostró 89,10 %, mientras que la Motivación se encuentra en un porcentaje de 83,3% y la Satisfacción Laboral se da un 84%. Este gráfico se muestra una relación entre la Motivación y la Satisfacción Laboral. Adicional, se visualiza una diferenciación entre el Capital Psicológico y la Satisfacción Laboral.

Gráfico #26: Dimensiones del Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención al Cliente de Urdesa.



Fuente: Por los autores del trabajo

Según los resultados obtenidos en el gráfico 26, las dimensiones del Capital Psicológico rondan de un porcentaje entre 83.6% y 92.8%. La dimensión de Resiliencia tiene el valor más alto con un porcentaje de 92,8%. La Motivación Intrínseca y Extrínseca cuenta con un porcentaje de 83,33 %. La Satisfacción Laboral se mantiene en su porcentaje 84%. Este gráfico muestra una relación entre la Dimensión de Esperanza con la Motivación y Satisfacción Laboral. Adicional, se visualiza una diferenciación directa de la dimensión de Resiliencia y las demás variables.

4.2 Propuesta

PROPUESTA

Tema

Estrategia de intervención para mantener y equilibrar el alto nivel en las Dimensiones de Esperanza y Optimismo del Capital Psicológico en los colaboradores de servicio al cliente de una empresa de Telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.

Antecedentes

Por medio del análisis de los resultados del cuestionario de Capital Psicológico (CAPPSI) en los asesores de servicio al cliente. Se puede concluir que los colaboradores tienen un porcentaje ligeramente inferior en las dimensiones de Esperanza y Optimismo. La dimensión de Esperanza se la define como la percepción que tiene una persona para visualizar diferentes vías o caminos para el cumplimiento de un objetivo deseado. El Optimismo, en cambio, se define como la posibilidad de obtener resultados positivos frente a una situación. Evidenciando un porcentaje sutilmente menor al 90 % en Esperanza y Optimismo en todos los centros de atención al cliente de la ciudad de Guayaquil, se debe trabajar en ambas dimensiones debido a que podrían llegar a afectar a la operación y a los objetivos de la empresa.

Justificación

A partir del análisis del Capital Psicológico y su relación con la Motivación y Satisfacción Laboral, y una vez detectadas las dimensiones del Capital Psicológico que muestran un porcentaje levemente inferior y pueden llegar a influir negativamente en la operación de la organización, se plantea a la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil una propuesta para mantener la dimensión de Optimismo y Esperanza del Capital Psicológico por medio de un plan de intervención que se divide en:

- Capacitar a los Jefes del Centro de Atención de la ciudad de Guayaquil sobre cómo fomentar el conocimiento y reconocimiento de las fortalezas de los asesores para lograr que tengan una perspectiva más optimista.
- Realizar talleres de elaboración de metas personales y como alcanzarlas con los asesores de servicio al cliente, con el objetivo de mejorar la dimensión de Esperanza.

- Programa de Clima y Cultura que promueva la Esperanza y Optimismo.
- Programa de Comunicación Interna que incentive la Esperanza y Optimismo como valor organizacional.

Se propone mediante este plan de intervención mantener el grado de la Esperanza y Optimismo de los asesores de servicio al cliente, para equilibrar ambas dimensiones que influyen en el día a día del colaborador y en los resultados de la organización. Con el objetivo de promover un ambiente al logro de objetivos personales y laborales.

Problema

Porcentaje levemente inferior en las dimensiones de Esperanza y Optimismo del Capital Psicológico en los asesores de servicio al cliente en los cuales podrían afectar a los objetivos personales y resultados organizacionales.

Objetivo General

Promover un equilibrio en las dimensiones de Esperanza y Optimismo de Capital Psicológico de los asesores de servicio al cliente mediante un plan de intervención que consta de cuatro fases que abarcan: capacitaciones, talleres, clima/cultura y comunicación interna de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.

Indicador

La propuesta tendrá una medición a mediano (6 meses) y largo plazo (1 año), los indicadores principales son:

- Resultado de la encuesta del Capital Psicológico (mayor a 90%).
- Resultado de conocimientos de los Valores Corporativos (mayor a 90%).

Objetivos Específicos

- Crear un programa de capacitación para los Jefes del Centro de Atención al Cliente para mejorar el Optimismo de los colaboradores.
- Implementar talleres de elaboración de metas personales para los Asesores de Servicio al Cliente para manejar la Esperanza.
- Crear un programa de Clima y Cultura que promueva la Esperanza y Optimismo.
- Crear un programa de Comunicación Interna que incentive la Esperanza y Optimismo como valor organizacional

Beneficios

Los beneficios que obtendría la empresa de telecomunicaciones a partir del plan de intervención son:

- Tener jefaturas calificadas que vuelvan optimistas a los Asesores de Servicio al Cliente.
- Lograr que los Asesores de Servicio al Cliente tengan definidas sus metas personales y se sientan preparados para las situaciones que se enfrenten.
- Un Clima y Cultura orientado a la importancia de que los colaboradores se sientan preparados para cualquier objetivo u obstáculo que se planteen.
- Un programa de Comunicación Interna que incentive y relacione los valores organizacionales y su relación con la Esperanza y Optimismo.

Cronograma

ACCIONES	RESPONSABLE	HORAS	CRONOGRAMA															
			OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
FASE 1: Capacitación de los Jefes de Centro de Atención al Cliente			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Diseño y creación del plan de capacitación para mejorar el Optimismo dirigido a los Jefes de los Centros de Atención al Cliente.	Estudiante	22 HORAS	■	■														
2. Presentación del plan de capacitación a las Jefaturas de los Centros de Atención al Cliente.	Estudiante	4 HORAS		■														
3. Definición y explicación de la Dimensión de Optimismo a los Jefes de los Centros de Atención al Cliente	Estudiante	10 HORAS		■	■													
4. Talleres prácticos para los Jefaturas de los Centros de Atención al Cliente acerca del Optimismo	Estudiante	10 HORAS		■	■													
4. Implementación de la capacitación a los Asesores de Servicio al Cliente por parte de las Jefaturas de Centro de Atención al Cliente.	Estudiante	10 HORAS		■	■													
FASE 2: TALLERES PARA ELABORAR METAS PERSONALES																		
5. Diseño y creación de talleres para mejorar la Esperanza dirigido a los Asesores de Servicio al Cliente.	Estudiante	22 HORAS					■	■										
6. Presentación de los talleres e importancia de la Dimensión de Esperanza.	Estudiante	3 HORAS					■	■										
7. Implementación de talleres para elaborar metas personales	Estudiante	10 HORAS					■	■	■									
8. Feedback por parte de los Asesores de Servicio al Cliente.	Estudiante	5 HORAS					■	■	■									
FASE 3: CREAR UN PROGRAMA DE CLIMA Y CULTURA PARA PROMOVER LA ESPERANZA Y OPTIMISMO																		
9. Diseño y creación del programa de Clima y Cultura	Estudiante	30 HORAS									■	■	■	■				
10. Implementación de programa de Clima y Cultura	Estudiante	20 HORAS											■	■				
FASE 4: PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE INCENTIVE LA ESPERANZA Y OPTIMISMO																		
11. Diseño y creación de programa de comunicación interna que incentive la Esperanza y Optimismo.	Estudiante	20 HORAS	■															
12. Definición de tipos de medios y canales de comunicación a utilizar.	Estudiante	14 HORAS		■	■													
13. Feedback de los valores organizacionales con los Asesores de Servicio al Cliente. (Esperanza y Optimismo)	Estudiante	4 HORAS		■	■													
		180 HORAS																

5. Conclusiones

1. El Capital Psicológico es el conjunto de características personales positivas de la personalidad, que afectan directamente en el cumplimiento de metas y objetivos que las personas se plantean así mismas. En los asesores de servicio al cliente de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil se obtuvieron los siguientes resultados: Resiliencia 94%, Autoeficacia 93%; Optimismo 91 % y Esperanza 90%. Obteniendo un puntaje global de 92% del capital psicológico. De acuerdo con la definición del marco teórico y conceptual, los factores del Capital Psicológico se establecen según cuatro dimensiones, que son: Esperanza, Resiliencia, Autoeficacia y Optimismo. En conclusión, los asesores de servicio al cliente de la ciudad de Guayaquil cuentan con un alto Capital Psicológico, es decir cuentan con Resiliencia, Autoeficacia, Optimismo y Esperanza dentro de su trabajo y vida personal.
2. Dentro del análisis del trabajo se dividió la motivación en: intrínseca y extrínseca. Ambas subvariables fueron obtenidas mediante la encuesta de Clima y Cultura de la organización. Se las categorizó en dos preguntas específicas dando como resultado que la Motivación Extrínseca 80% y la Motivación Intrínseca 86%. Dando un promedio de 83%. La motivación extrínseca se la define como todo factor motivacional que proviene desde afuera (premios, sueldo, comisiones, etc.). En cambio, la motivación intrínseca consiste en los factores motivacionales internos de una persona, es decir lo que nace del mismo individuo. En conclusión, existe un alto nivel de motivación dentro de los asesores de servicio al cliente de la ciudad de Guayaquil, sin embargo, esta motivación se encamina más de manera interna de cada individuo que de manera externa por parte de la organización.
3. Por medio de la encuesta de Clima y Cultura realizada por la organización, la Satisfacción Laboral obtuvo un resultado promedio de 84%. Este variable se la analizó como Satisfacción General debido a que no existe suficientes investigaciones científicas que puedan sustentar su evaluación de manera dividida. Adicional fue la única que el resultado se mantuvo durante toda la investigación. La empresa debe prestar atención a la satisfacción de sus colaboradores

para que no exista un problema a futuro que afecte negativamente, debido a que la satisfacción laboral se la define como la actitud de un colaborador con respecto a su trabajo. En el caso de servicio al cliente quien es la primera cara de la empresa con el cliente externo, se debe visualizar una experiencia de calidad al servicio.

4. La cuarta conclusión se divide en dos ámbitos que son: Académico y Organizacional.

a. En el ámbito académico se puede concluir que no existen suficientes investigaciones científicas que sustenten o comprueben una relación directa entre el Capital Psicológico y la Satisfacción Laboral. Sin embargo, Viseu et al (2016) demostraron que existe una relación directa entre el Capital Psicológico y la Motivación.

No existe una relación significativa entre las tres variables de investigación (Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral) tal como lo plantea el modelo de Demandas y Recursos Laborales. También se encontró que no existe una relación significativa entre el Capital Psicológico y la Motivación -0.59 , así mismo, no existe una relación significativa entre el Capital Psicológico y la Motivación Extrínseca -0.46 , no obstante, se pudo encontrar una relación significativa entre el Capital Psicológico y la Motivación Intrínseca en un -0.69 . Sin embargo, se pudo observar que la Motivación y la Satisfacción laboral tienen una relación significativa con porcentajes de 83% y 84% respectivamente. Así, se demuestra que las personas se sienten bien con la empresa y las condiciones de trabajo.

Existe una relación directa entre las cuatro dimensiones del Capital Psicológico que son: Resiliencia, Autoeficacia, Optimismo y Esperanza. La Motivación Intrínseca dio como resultado un porcentaje de 86% y la Motivación Extrínseca con un porcentaje 80%, ambas variables se relacionan.

b. Al no haber encontrado una relación directa entre el Capital Psicológico y la Motivación, se concluye que, en la organización, el Capital Psicológico no necesariamente está influyendo en la motivación de los colaboradores, las causas de la motivación del personal podrían ser la necesidad de la persona de sentirse apreciada dentro de la empresa y también cuando la persona dentro de un grupo es tratada con respeto y afecto aparte de que la persona se encuentre emocionalmente segura, además la empresa de telecomunicaciones no ha hecho un estudio suficiente sobre cual es la relación que existe entre estas variables.

5. Como conclusión se visualiza que la mayoría de los centros de atención al cliente de la ciudad de Guayaquil cuentan con un porcentaje de 90% o mayor del Capital Psicológico, Sin embargo, en cuatro centros de atención al cliente (Ceibos, Octubre 2, Riocentro Norte y Urdesa) cuentan con un porcentaje ligeramente inferior al 90%. Si bien, la puntuación encontrada no se encuentra por debajo del estándar organizacional, en el Capital Psicológico más específicamente en las dimensiones de Optimismo y Esperanza se encuentran en un porcentaje ligeramente inferior. La dimensión de la Esperanza se la define como la percepción que tiene una persona para alcanzar sus metas por medio de diferentes vías, El Optimismo es la posibilidad que tiene el sujeto para obtener resultados favorables frente a una situación. Ocasionando que los asesores de servicio al cliente tengan una actitud negativa en el ámbito laboral, así mismo no creen que depende de ellos mismos su éxito laboral, generando una desmotivación laboral y llegando a ocasionar un mal servicio con el cliente externo. Adicional, el Optimismo y Esperanza se encuentran presentes dentro de los valores corporativos, sin embargo, son las dimensiones que obtuvieron un porcentaje tenuemente inferior.

6. Recomendaciones

1. Se recomienda que la organización para que pueda abarcar tanto factores externos como internos y sus planes estratégicos están orientados a la realidad organizacional, aplique un instrumento de medición anual del Capital Psicológico con el objetivo de evaluar la percepción de todos los colaboradores de la organización con respecto a sus funciones y responsabilidades.
2. Se recomienda que la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil trabaje en la variable de Motivación en general con respecto a las dos dimensiones de la Motivación: Intrínseca y Extrínseca. Debido a que puede traer consecuencias negativas en los resultados organizacionales.

Se recomienda que la organización identifique qué se encuentra motivando de manera interna a los colaboradores, debido a que esta es una necesidad subyacente propia e interna del individuo, que influirá directamente en la percepción y asimilación de su trabajo y en el resultado del mismo. Se debe profundizar en esta variable ya que genera que los colaboradores sean autónomos y competentes dentro de la compañía, así mismo aumentaría las ansias de superarse dentro de la empresa. Así mismo, identificar como se puede motivar de manera externa a los colaboradores, debido a que es el aporte y reconocimiento que se les está brindando a los colaboradores, es decir recompensas monetarias y no monetarias. Es una variable importante que influye en el clima y resultados de la organización.
3. Se recomienda que la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil trabaje en la variable de Satisfacción Laboral debido a que se encuentra levemente inferior al 90 %, debido a que puede traer consecuencias negativas con la atención que se está brindando al cliente externo. Con el fin que se puedan agregar nuevas subvariables y las futuras investigaciones sean más completas, a su vez, se recomienda que se profundice más en los tipos de Satisfacción Laboral.
4. Se recomienda tomar acciones en los dos ámbitos que son: Académico y Organizacional.

a. Con respecto al ámbito académico se recomienda que se investigue en conjunto las tres variables de objeto de investigación, las cuales son: Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción Laboral por medio de otros modelos e instrumentos teóricos para identificar la relación significativa entre las variables mencionadas. Debido a que los individuos con un capital psicológico elevado se esforzarán hacia el logro de los objetivos que personalmente consideran que son capaces de alcanzar (autoeficacia), tienen fuerza de voluntad y generan múltiples soluciones ante los problemas (esperanza), hacen atribuciones internas y tienen expectativas positivas sobre los resultados (optimismo) y responden positivamente y con perseverancia ante las adversidades (resiliencia). (Neira & García, 2015, p.25). Adicional, se recomienda a futuros investigadores que realicen una investigación longitudinal, para poder abarcar un resultado global y no situacional.

b. En el ámbito organizacional se recomienda profundizar las investigaciones y evaluaciones del Capital Psicológico, debido a que las dimensiones del capital psicológico se relacionan con la motivación y satisfacción laboral, dando como resultado una influencia en el desempeño y productividad de los colaboradores de la empresa. También es importante que la empresa empiece a realizar investigaciones acerca de la relación entre el Capital Psicológico y la Motivación ya que son las variables que no tienen una relación significativa. La percepción que tienen los colaboradores del área de servicio al cliente de la compañía es fundamental, debido a que son el primer contacto al cliente externo. Se recomienda que la organización se enfoque en la calidad de vida de los colaboradores ya que esta influirá en la atención que se ofrece al público e imagen corporativa.

- 5.** Esta investigación dio como resultado que existen dos dimensiones del Capital Psicológico con un porcentaje sutilmente inferior que son: Esperanza y Optimismo. Para mantener y equilibrar la dimensión de Esperanza se recomienda que la empresa realice talleres de elaboración de metas personales y cómo alcanzarlas. Con respecto a la dimensión del Optimismo se recomienda que los jefes inmediatos fomenten el conocimiento y reconocimiento de las fortalezas de las personas que conforman el equipo de trabajo y desarrollar estrategias para obtener una perspectiva más optimista. Se recomienda que la organización trabaje en todas las dimensiones del Capital Psicológico especialmente en las

que tienen un porcentaje levemente menor que son Esperanza y Optimismo mediante talleres y sesiones de coaching directos con los jefes inmediatos. Así mismo con un programa de Clima y Cultura que promueva el Optimismo y Esperanza como valor corporativo a todos los colaboradores.

7. Referencias Bibliográficas

- Aguayo, Á. (2017). *El bienestar y el burnout en docentes, desde el modelo de demandas y recursos laborales: La inteligencia emocional como variable moderadora y el afecto positivo y negativo como variables mediadoras*. Universidad de Granada. Recuperado de: https://granatensis.ugr.es/discovery/fulldisplay?docid=alma991013995308004990&context=L&vid=34CBUA_UGR:VUI&lang=es&search_scope=MyInstitution&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Granada&query=any,contains,el%20bienestar%20y%20el%20burnout%20en%20docentes&offset=0
- Arce, L. (2015). *Satisfacción personal, laboral y geográfica en funcionarios de una universidad estatal de Costa Rica: Efecto del sexo, el estado civil, la edad y la educación*. *Cuadernos de Investigación UNED*, 7(2), 151–155.
- Arroyo, J. (2015). *Estudio Psicológico: La motivación*. Lima: Universidad de Cayetano Heredia
- Azanza et al. (2014). *Capital psicológico positivo: Validación del cuestionario PCQ en España*. *Anales de Psicología*, 30(1), 294–301. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.153631>
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007). *The job demands-resources model: State of the art*. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. doi: [10.1108/02683940710733115](https://doi.org/10.1108/02683940710733115)
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107–115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2016). *Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker et al. (2007). *Job resources boost work engagement particularly when job demands are high*. *Journal of Educational Psychology*, 99 , 274–284.
- Bakker et al. (2010). *The role of personality in the job demands-resources model*. *Career Development International*, 15 , 622–636.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2003). *Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands – resources model*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 393–417. <https://doi.org/10.1080/13594320344000165>

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY, US: W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.
- Bergheim, K., Nielsen, M. B., Mearns, K., & Eid, J. (2014). *The relationship between psychological capital, job satisfaction, and safety perceptions in the maritime industry. Safety Science, 74*, 27–36. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2014.11.024>
- Bermúdez, A., & Fuentes, E. (2017). *Construcción del concepto de motivación a partir de perspectivas teóricas alimentadas por perspectivas estudiantiles y docentes*. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/21506>
- Calderón, M. (2002). *Calidad de la formación profesional de los alumnos de obstetricia en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga*. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Calderon_F_M/CAP%C3%8DTULO4.pdf
- Cardona, D. & Agudelo, H. (2007). Satisfacción Personal como Componente de la Calidad de Vida de los Adultos de Medellín. *Revista de Salud Pública*, 9(4), 541-549. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642007000400006&lng=en&tlng=es.
- Carmona et al. (2015). *Motivación intrínseca y extrínseca de los estudiantes de primer semestre de pregrado de la Universidad de Antioquia, sede Amalfi (Thesis, Psicología)*. Recuperado de <http://200.24.17.74:8080/jspui/handle/fcsh/352>
- Carver, C, Scheier, M. (2005). *Optimism*. En Snyder CR, Lopez SJ (Eds.) *Handbook of Positive Psychology*. Oxford University Press. Oxford, RU. pp. 231-243
- Cole, G. A. (2007). *Management theory and practice*. London, UK: Thomson Learning.
- Contreras, F., & Juárez, F. (2013). *Efecto del capital psicológico sobre las prácticas de liderazgo en Pymes colombianas. Revista Venezolana de Gerencia*, 18(62), 247–264.
- Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan nacional de desarrollo*. Quito: Senplades.
- Correa, F. (2012). *Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar. Universidad FASTA*. Recuperado de: <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/391>

- Corso, M. S. (2013). *Personalidad resistente, autoevaluaciones básicas y capital psicológico en el modelo de demandas y recursos*. Recuperado de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/13024>
- Cuadra et al. (2018). *Capital psicológico y su relación con las actitudes deseadas*. *Interciencia*, 43(11), 758–762.
- Cheung, F., Tang, C. S., & Tang, S. (2011). *Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China*. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348–371. <https://doi.org/10.1037/a0025787>
- Clemente et al. (2000). *Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas*. *Revista Canales de psicología*; 16 (2): 189-198.
- Cruz et al. (2009). *Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro*. 26. Recuperado de: http://ciriiec-revistaeconomia.es/index.php?id_pagina=8&buscar=influencia+de+la+motivacion+intrinseca&campo=-1&anyo=-1&numero=-1&x=0&y=0
- De la Herrán Gascón, A. (1999). *Didáctica de la motivación*. *Suplemento Pedagógico Acade*, (25), 10-13, y (26), 6-9. Madrid, España.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum
- Deckers, L. (2001). *Motivation. Biological, Psychological, and Environmental*. Boston: Allyn and Bacon.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). *The job demands resources model of burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. doi: [10.1037//0021-9010.86.3.499](https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.3.499)
- De Zúñiga, S. C. (2013). *Personalidad resistente, autoevaluaciones básicas y capital psicológico en el modelo de demandas y recursos* (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid).
- Fisher, C. D. (2000). *Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction?* *Journal of Organization Behavior*, 21(1), 185-202
- García-Alandete, J. (2014). *Psicología positiva, bienestar y calidad de vida*. *En-Claves Del Pensamiento*, 8(16), 13–29.

- García-Bernal et al. (2005). “*Job satisfaction: empirical evidence of gender differences*”, *Women in Management Review*, vol. 20 (4), pp. 279-288.
- Gargallo, A., & Freundlich, F. (2010). *Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral*. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/36423/1/2010-103%2833-58%29.PDF>
- Garassini, M. E. (2018). *Psicología positiva y Comunicación no violenta*. Editorial El Manual Moderno Colombia S.A.S.
- Gibson et al. (2011). *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos (13a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- González, J. M. & Bretones, F. D. (2009). *Motivación laboral., Psicología del Trabajo*. Madrid: Pirámide. pp. 71-90. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/302168090_Motivacion_laboral
- Gutierrez, A., & Arcos, F. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1077>
- Hakanen et al. (2006). *Burnout and work engagement among teachers. Journal of School Psychology, 43(6)*, 495–513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas). Recuperado de <http://bdigital.uncu.edu.ar/4875>
- Hernández-Sampieri et al. (2014). *Metodología de la investigación: Sexta edición*. Editorial McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Huang, J., Wang, Y., & You, X. (2016). *The Job Demands-Resources Model and Job Burnout: The Mediating Role of Personal Resources. Current Psychology, 35(4)*, 562–569. <https://doi.org/10.1007/s12144-015-9321-2>
- Huilcapi, M. R., López, G. A., & Lára, G. A. (2017). *Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Dominio de las Ciencias, 3(2)*, 311–333. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Kuhl, J. (1986). *Motivation and information processing. A new look at decision making, dynamic change, and action control*. En R.M. Sorrentino y E.T. Higgins (eds.): *Motivation and Cognition. Foundations of Social Behavior* (pp. 404-434). NuevaYork: Guilford Press.

- Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Luthans et al. (2005). *The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance*. *Manag. Organiz. Rev.* 1: 249-271.
- Luthans et al. (2007a). *Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction*. *Person. Psychol.* 60: 541-572.
- Luthans et al (2007b). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford University Press. Oxford, RU. 257 pp
- Luthans et al. (2010). *The development and resulting performance impact of positive psychological capital*. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.
- Luthans et al. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York, NY, US: Oxford University Press.
- Luthans et al. (2008). *The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate-employee performance relationship*. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238
- Luthans, F. (2012). *Psychological capital: Implications for HRD, retrospective analysis, and future directions*. *Human Resource Development Quarterly*, 23(1), DOI: 10.1002/hrdq.21119.
- Luthans, F., & Youssef, C. (2007). *Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience*. *Management Department Faculty Publications*. Recuperado de <https://digitalcommons.unl.edu/managementfacpub/36>
- Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. (2017). *Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach*. *Management Department Faculty Publications*. Recuperado de <https://digitalcommons.unl.edu/managementfacpub/165>
- Lupano, M., & Castro, A. (2010). *Psicología Positiva: Análisis desde su surgimiento*. *Ciencias Psicológicas*, 4(1), 43–56. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S168842212010000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Locke, E.A. (1976): "The nature and consequences of job satisfaction" en M.D. Dunnette (ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.

- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). *Psychological aspects of workload*. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology (2nd ed.)*. *Handbook of work and organizational: Work psychology* (pp. 5-33). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum (UK) Taylor & Francis.
- Moyano, D. E. & Ramos, A.N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Revista Universum (Talca)*, 22 (2): 177-193.
- Neira, F., & Garcia, G. (2015). *Efectos del capital psicológico en los resultados individuales: un estudio en el colectivo de los ingenieros*. 24, 16.
- Naranjo, M. (2009). *Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. *Revista Educación*, 33(2), 153–170. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510>
- Palmero, F. (2005). *Motivación: Conducta y proceso*. *REME*, 8(20–21), 1.
- Park et al. (2013). *La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones*. *Terapia Psicológica*, 31(1), 11–19. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78559051002>
- Quintanar, G. (2005). *Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo*. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/10733>
- Reeve, J. (2003). *Motivación y emoción*. México: McGraw-Hill
- Reeve, J. (2009). *Motivación y Emoción*. México: McGrawHill.
- Rekalde et al. (2014). La observación como estrategia de investigación para construir contextos de aprendizaje y fomentar procesos participativos. Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/10711>
- Rey, D., & Mesa, M. (2017). *Psicología positiva aplicada para el abordaje psicosocial y proceso terapéutico de niños, niñas y adolescentes sobrevivientes del conflicto armado en Colombia*. Recuperado de: <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/6768>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a ed.). Mexico: Pearson Education.
- Robbins, S. & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: PrenticeHall Hispanoamericana, S.A.
- Romanelli, V. (2016). *Aplicación del capital psicológico y el modelo de las características del puesto en la predicción del work engagement*. Recuperado de:

- http://fcea.edu.uy/Jornadas_Academicas/2016/Ponencias/Administracion/Aplicacon%20de%20Capital%20Valentin%20Romanelli.pdf
- Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Chile. Tomado de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- 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 Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Salanova M. (2008). *Organizaciones saludables: una aproximación desde la Psicología Positiva*. *Rev. Psicol. Trab. Organiz.* 29: 153-159
- Salessi, S. M. (2013). *Capital psicológico: Una puesta al día*. Recuperado de <http://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/21724>
- Seligman, M. (2002). *La auténtica felicidad*. Barcelona: Vergara.
- Seligman, M. (2005). *La Auténtica Felicidad*. Imprelibros. Cali, Colombia: 448 pp.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction*. *American Psychologist*, 55(1), 5–14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- Snyder, C. (2002). *Hope theory: Rainbows in the mind*. *Psychol. Inquiry* 13: 249-275.
- Snyder C & Lopez, S. (2002). *Handbook of Positive Psychology*. Oxford University Press. Nueva York, EEUU. 848 pp.
- Surco, J. (2018). *Relación entre la motivación y satisfacción laboral de los agentes de viajes que laboran en las agencias de turismo en el cercano de la ciudad de Arequipa*. *Universidad Nacional de San Agustín*. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7415>
- VandenBos, G. R. (Ed.) (2007). *APA dictionary of psychology*. Washington: APA
- Viseu, J., Neves, S., Rus, C., & Canavarro, J. M. (2016). Teacher Motivation, Work Satisfaction, and Positive Psychological Capital: A Literature Review. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 14(2), 439–461.
- Wandeler, C, Bundick, M. (2011). *Hope and self-determination of young adults in the workplace*. *J. Pos. Psychol.* 6: 341-354.
- Weiss, H. M. (2002). *Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences*. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194

Zepeda, F. (2017). *Psicología organizacional*. México: Pearson Education.

8. Anexos

Anexo #1: Instrumento CapPsi (Escala de Capital Psicológico)

Preguntas	Escalas	1.	2	3	4.	5	6.
1. Puedo superar momentos difíciles porque ya he pasado por dificultades.							
2. Soy capaz de valerme por mí mismo.							
3. Cuando tengo una dificultad, por lo general encuentro una salida.							
4. Tengo suficiente energía para hacer lo que tengo que hacer.							
5. Generalmente miro el lado positivo de la vida.							
6. Cuando intento alguna cosa nueva, espero tener éxito.							
7. Espero lograr la mayoría de las cosas que deseo en la vida.							
8. Usualmente ignoro los contratiempos de poca importancia.							
9. Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo necesario.							
10. Puedo encontrar la forma de conseguir lo que quiero, aunque alguien se me oponga.							

11. Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.							
12. Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones imprevistas.							
13. Tengo metas y propósitos que espero alcanzar.							
14. Tengo fe, de que, al fin, todas mis cosas van a mejorar.							
15. Tengo cosas muy importantes que hacer en la vida.							
16. Tengo proyectos de crear algo diferente.							

Anexo # 2: Encuesta del Capital Psicológico (formato Google Forms)

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYMS8nv5alFOW7P31IXVnN5uqZETjJ7KzjapW7an7HdxvZEA/viewform

Encuesta de Capital Psicológico

LA ENCUESTA SERA APLICADA PARA FINES ACADÉMICOS

El capital psicológico es el conjunto de características positivas de tu personalidad. Con ellas puedes marcar una diferencia en los resultados y objetivos que te planteas.

Encuesta de Capital Psicológico

*Obligatorio

Capital Psicológico

Encuesta *

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Con frecuencia	Siempre
Puedo superar momentos difíciles porque ya he pasado por dificultades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soy capaz de valerme por mí mismo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando tengo una dificultad, por lo general encuentro una salida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo suficiente energía para hacer lo que tengo que hacer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Generalmente miro el lado positivo de la vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	<p>Cuando intento alguna cosa nueva, espero tener éxito.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Espero lograr la mayoría de las cosas que deseo en la vida.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Usualmente ignoro los contratiempos de poca importancia.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo necesario.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Puedo encontrar la forma de conseguir lo que quiero, aunque alguien se me oponga.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones imprevistas.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones imprevistas.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Tengo metas y propósitos que espero alcanzar.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Tengo fe, de que al fin, todas mis cosas van a mejorar.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Tengo cosas muy importantes que hacer en la vida.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p>Tengo proyectos de crear algo diferente.</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
	<p><input type="button" value="ATRÁS"/> <input type="button" value="SIGUIENTE"/></p>	

Encuesta de Capital Psicológico



Anexo # 3: Resultados de Encuesta del Capital Psicológico (formato Google Forms)

#	CENTRO DE ATENCIÓN AL CUENTE	Puedo superar momentos difíciles porque ya he pasado por dificultades	Soy capaz de valarme por mí mismo	Cuando tengo una dificultad por lo general encuentro una salida	Tengo suficiente energía para hacer lo que tengo que hacer	Generalmente miro el lado positivo de la vida	Cuando intento alguna cosa nueva, espero tener éxito	Espero lograr la mayoría de las cosas que deseo en la vida	Usualmente ignoro los contratiempos de poca importancia	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo necesario	Puedo encontrar la forma de conseguirlo que quiero, aunque alguien se me oponga	Vergo lo que verga, por lo general soy capaz de manejarlo	Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones imprevistas	Tengo metas y proyectos que espero alcanzar	Tengo fe de que al fin, todas las cosas van a mejorar	Tengo cosas muy importantes que hacer en la vida	Tengo proyectos de crear algo diferente
1		4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
2		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3		5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5
4	URDESA	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	4
5		5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
6		4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	2
7		5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8		4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5
9		5	4	3	2	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3
10		3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
11		4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2
12		3	5	3	5	5	4	5	2	4	4	4	3	5	5	5	5
13		4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
14		5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15		5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
16		4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
17		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18		5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19		5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
20		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22		5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5
23		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	CITY MALL	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
25		5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
26		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28		5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29		5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
30		5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
31		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
32		5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5
33		3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34		4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	4	4	5	5
35		5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37		5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
38	MALL DEL SOL	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41		5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5

42	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
43	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
44	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
57	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
58	4	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
75	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
76	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
85	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
86	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5

90	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2
91	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
92	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
93	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
95	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
97	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
98	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
104	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3
109	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
111	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
113	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3
114	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
116	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
118	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
119	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5
120	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
121	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

4.73	4.69	4.64	4.68	4.69	4.73	4.07	4.85	4.36	4.52	4.52	4.74	4.77	4.76	4.57
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

VARIABLES	VALORES	PORCENTAJE
CAPITAL PSICOLOGICO	4.57	92%
DIMENSION 1 (AUTOEFICACIA)	4.65	93%
DIMENSION 2 (OPTIMISMO)	4.54	90%
DIMENSION 3 (ESPERANZA)	4.49	90%
DIMENSION 4 (RESILIENCIA)	4.71	94,20%
MOTIVACION EXTRINSECA	80	80%
MOTIVACION INTRINSECA	86	86%
SATISFACCION LABORAL	84	84%



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Alvarez Valdivieso, Ronald Danny**, con C.C: # **1205984949** autor/a del trabajo de titulación: **Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12** de Septiembre de **2019**

f. _____

Nombre: **Alvarez Valdivieso, Ronald Danny**

C.C: **1205984949**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Buendía Pereira, Denisse María**, con C.C: # 0923377444 autor/a del trabajo de titulación: **Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12 de Septiembre de 2019**

f. _____

Nombre: **Buendía Pereira, Denisse María**

C.C: 0923377444

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis del capital psicológico y su relación con la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Alvarez Valdivieso, Ronald Danny & Buendía Pereira, Denisse María		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Psic. Chiquito Lazo, Efrén Eduardo, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
CARRERA:	Psicología Organizacional		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado/a en Psicología Organizacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12/09/2019	No. DE PÁGINAS:	104
ÁREAS TEMÁTICAS:	Capital Psicológico, Motivación y Satisfacción laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Capital psicológico, Motivación, Satisfacción laboral, Servicio al cliente, Teoría de demandas y recursos laborales, Cualitativa y Cuantitativa.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	El Capital Psicológico se define como el conjunto de características positivas de la personalidad que influyen en los resultados de los objetivos que las personas se han planteado, en tanto, la motivación se define como una energía que lleva a la persona hacia una tarea para poder cumplir sus necesidades y la satisfacción laboral es definida como la conformidad que tiene el sujeto hacia su trabajo. El presente trabajo consiste en el análisis del Capital Psicológico y su relación con la Motivación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de servicio al cliente de una empresa del sector de las telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil. Desde la investigación científica de Viseu et al (2016) la cual evidenció la relación entre el Capital Psicológico, Motivación y la Satisfacción Laboral en el ámbito académico, el hallazgo principal en este estudio fue que el Capital Psicológico se relaciona con la Motivación. Como una recomendación que planteo Viseu para futuras investigaciones, se debe profundizar en la relación entre el Capital Psicológico y la Satisfacción Laboral. La hipótesis planteada en el presente trabajo de titulación fue si existe una relación significativa entre el Capital Psicológico, Motivación y la Satisfacción laboral se utilizó la teoría de Demandas y Recursos Laborales la cual dio como resultado que, si existe una relación entre las tres variables, sin embargo, se identificó una relación más significativa entre la Motivación y la Satisfacción Laboral.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593967713656 - +593985742582	E-mail: rdav_08@hotmail.es - denis-se-11@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1413 – 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			