



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA
DISTRIBUIDORA ABB SAC – HUARAL, 2018.**

PRESENTADO POR:

RODRIGUEZ LLACTARIMAY, LUIS ALEJANDRO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

LIMA - PERÚ

2018

DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicado principalmente a Dios, por haberme dado la vida y por haber permitido culminar mi carrera profesional. A mi padre, por ser el pilar más importante de la familia y por demostrarme siempre su apoyo incondicional. A mi Madre, por su amor, paciencia, comprensión y soportar mis malcriadeces todo el tiempo. Nunca olvides que te quiero mucho. A mis hermanos por ampararme y respaldarme en todo momento, asimismo dedicar este trabajo a todas a mis amistades y asesores, que fueron fundamental en este proceso y logro de esta meta.

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Gracias papa por tu apoyo y confianza en toda mi etapa universitaria, a pesar de mí errores siempre me apoyaste, muchas gracias.

Gracias Mamá por todo lo que hiciste y por todo lo que serias capaz de hacer si te lo hubiera pedido, sin ti no sería quien soy actualmente.

Gracias hermano y hermana por sus palabras que me sirvieron mucho en poder superar mis barreras y lograr mis metas.

Agradecer a mis amistades y asesores que atreves de sus experiencias hicieron que reflexionara y que tomara decisiones determinantes.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización y culminación de esta tesis.

RESUMEN

En el desarrollo del presente estudio se formuló como problema general: ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018?; plasmándose como objetivo general: Analizar la relación entre la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores.

La metodología se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, tipo No Experimental de corte transversal, básica, nivel descriptivo y correlacional; la población estuvo conformada por 55 trabajadores de la Distribuidora ABB SAC – Huaral, la muestra es de tipo probabilístico, aleatorio simple, aplicación de fórmula estadística con un total de 48 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, como instrumentos se aplicaron un cuestionario de evaluación de la satisfacción laboral y un cuestionario de productividad laboral, aplicándose la escala de Likert.

El tratamiento estadístico se realizó en dos etapas: en la estadística descriptiva se elaboraron las tablas de distribución de frecuencias, el gráfico de barras y su respectivo análisis. Para la estadística inferencial, en la contrastación de hipótesis se aplicó el estadístico de Spearman $r_s = 0,878$, con un $p_valor = 0,000 < 0,05$, nos muestra una relación alta positiva y estadísticamente significativa, se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, productividad, trabajadores.

ABSTRACT

In the development of this study, the following general question was formulated: ¿How does job satisfaction relate to the productivity of workers at the ABB SAC - Huaral Distribuidora, 2018?; as a general objective: Analyze the relationship between job satisfaction with the productivity of workers.

The methodology was framed within a quantitative approach, non-experimental type of cross-section, basic, descriptive and correlational level; the population consisted of 55 workers of the ABB SAC - Huaral Distribuidora, the sample is probabilistic, simple random, application of statistical formula with a total of 48 workers. For data collection, the survey was used as a technique, as a questionnaire to assess job satisfaction and a labor productivity questionnaire were applied, applying the Likert scale.

The statistical treatment was carried out in two stages: in the descriptive statistics the frequency distribution tables, the bar graph and their respective analysis were elaborated. For the inferential statistics, in the hypothesis testing the Spearman statistic was applied $r_s = 0,878$, with a $p_value = 0,000 < 0,05$, it shows a highly positive and statistically significant relationship, it is concluded that job satisfaction is significantly related to the productivity of workers at the ABB SAC - Huaral Distribuidora, 2018.

Key words: Job satisfaction, productivity, workers.

ÍNDICE

	Pág.
TÍTULO.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación del estudio.....	16
1.5. Limitaciones de la investigación.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.2. Bases teóricas.....	25
2.2.1. Satisfacción laboral.....	25
2.2.2. Productividad.....	41
2.3. Definición de términos.....	49

2.4.	Hipótesis.....	51
2.4.1.	Hipótesis general.....	51
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	51
2.5.	Variables.....	51
2.5.1.	Definición conceptual de las variables.....	51
2.5.2.	Definición operacional de las variables.....	51
2.5.3.	Operacionalización de las variables.....	51
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		54
4.1.	Tipo y nivel de investigación.....	54
4.2.	Descripción del ámbito de la investigación.....	55
4.3.	Población y muestra.....	56
4.4.	Técnica e instrumentos para la recolección de datos.....	58
4.5.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	58
4.6.	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	59
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		61
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		74
CONCLUSIONES.....		79
RECOMENDACIONES.....		81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		83
-	Bibliográficas.....	83
-	Revistas.....	84
-	Páginas web.....	84
ANEXOS.....		87

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las Variables	53
Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad	59
Tabla 3. Interpretación del coeficiente de correlación	60
Tabla 4. Distribución de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores	61
Tabla 5. Distribución de la dimensión condiciones físicas o de confort	63
Tabla 6. Distribución de la dimensión beneficios laborales	64
Tabla 7. Distribución de la dimensión relaciones interpersonales	65
Tabla 8. Distribución de los niveles de productividad de los trabajadores	66
Tabla 9. Distribución de la dimensión eficiencia	67
Tabla 10. Distribución de la dimensión eficacia	68
Tabla 11. Distribución de la dimensión efectividad	69
Tabla 12. Correlación de las variables satisfacción laboral y productividad de los trabajadores	70
Tabla 13. Correlación de las variables condiciones físicas o de confort y productividad de los trabajadores	71
Tabla 14. Correlación de las variables beneficios laborales y productividad de los trabajadores	72
Tabla 15. Correlación de las variables relaciones interpersonales y productividad de los trabajadores	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow	29
Gráfico 2. Croquis de la Distribuidora ABB SAC – Huaral.	56
Gráfico 3. Distribución de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores	62
Gráfico 4. Distribución de la dimensión condiciones físicas o de confort	63
Gráfico 5. Distribución de la dimensión beneficios laborales	64
Gráfico 6. Distribución de la dimensión relaciones interpersonales	65
Gráfico 7. Distribución de los niveles de productividad de los trabajadores	66
Gráfico 8. Distribución de la dimensión eficiencia	67
Gráfico 9. Distribución de la dimensión eficacia	68
Gráfico 10. Distribución de la dimensión efectividad	69

INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el mundo empresarial, las empresas se tornan más globalizadas y competentes, es por ello, que un elemento importante en cualquier empresa es el factor humano, ya que ocupa un lugar fundamental dentro de las organizaciones, ya que depende de la satisfacción laboral y productividad el éxito o fracaso de cualquier organización.

La productividad y el talento humano en las empresas actualmente, son elementos necesarios para la supervivencia de las organizaciones, ya que la satisfacción laboral ocupa un lugar importante en la percepción positiva o negativa que los trabajadores mantienen con respecto a su ámbito laboral.

La satisfacción laboral debe ser proporcional de forma directa al compromiso de los colaboradores con la empresa, a la motivación y a la productividad; es decir que si la satisfacción laboral es mayor en el trabajo de una persona, su compromiso, motivación y productividad serán mayores.

El propósito de la investigación es analizar la relación entre la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores, debido a que el incremento de la productividad y la satisfacción laboral se deben de dar en relación con un trabajo conjunto entre empresa y trabajador, es decir, que el aumento de la productividad se convierta en un objetivo esencial para cualquier organización ya sea pública o privada.

La investigación se ha estructurado en cinco capítulos, tal como se detalla a continuación:

En el Capítulo I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN se desarrolla el Planteamiento del problema, Formulación del problema, objetivos de la investigación, Justificación del estudio y Limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II MARCO TEÓRICO, se expone los Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Hipótesis y Variables.

En el Capítulo III METODOLOGÍA se analiza el Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnica e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y Plan de recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV RESULTADOS se elaboran las tablas y gráficos de los resultados de la aplicación de los instrumentos.

En el Capítulo V DISCUSIÓN se analiza la discusión de los resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas de acuerdo a las normas de redacción APA (6ta edición).

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, se tiene como referencia la situación que existe en Europa, donde en un estudio realizado en el año 2014 nos da a conocer que existe un 80% de los trabajadores en España que se encuentran insatisfechos en su trabajo, donde se origina tener como objetivo las mejoras a realizar para lograr la satisfacción laboral.

A modo de referencia, se puede sostener que Google es una de las empresas que ya ha venido trabajando hace mucho tiempo el tema de satisfacción laboral, ha invertido para sus colaboradores en políticas de bienestar. Ha conseguido incrementar el nivel de satisfacción un 39%, con lo que hacer felices a los colaboradores sale a cuenta, sin lugar a dudas, afirma Andrew Oswald, principal investigador del estudio de la Universidad de Warwick. Heineken es otra empresa cervecera que ha decidido apostar por la satisfacción laboral de su plantilla, a finales de 2012 el departamento de Medicina del trabajo de Heineken España empezó a impartir cursos de Mindfulness, esta técnica promueve la salud y satisfacción en el lugar donde laboran algunos de sus trabajadores. Después de dos años, la empresa realizó un primer balance de la

experiencia, a la que se sumaron de manera voluntaria 350 trabajadores entre marzo del 2013 y marzo del 2014. Entre un 85% y 95% de los asistentes admitieron una mejora notable o sobresaliente de su flexibilidad mental y su capacidad de adaptación a los cambios; el 91% confirmaron cambios de mejora que el curso en su ámbito personal, familiar y extra laboral y el 80% se sentía muy orgulloso en su lugar de trabajo al finalizar el curso, porcentaje que tras 12 meses se mantuvo en un 69% de los casos.

Actualmente en el ámbito laboral, la satisfacción juega un papel fundamental en todas las empresas para que los trabajadores se sientan con mayor compromiso en las diversas actividades que realizan y de esta manera poder incrementar la productividad de la organización. Del mismo modo, resulta oportuno que la satisfacción laboral es una variable básica dentro de la productividad en una organización.

A nivel nacional, existen diversas empresas que cuentan con trabajadores jóvenes que tienen como objeto brindar la mejor atención a los clientes donde son ellos quienes se encargan de toda atención al público y por lo mismo se puede apreciar que según el grado de satisfacción que tengan puede ser de mucha influencia en su productividad, su nivel de desempeño y su desarrollo profesional que tengan en estas grandes organizaciones.

Durante el año 2014 una noticia publicada en el diario Gestión de nuestro país, también indagó en la situación de los trabajadores en sus respectivas empresas, donde nos da a conocer que el 45% de trabajadores en el Perú no están felices en sus centros labores, por lo que a nivel nacional se busca mejorar la calidad laboral de nuestro país.

Se observa que las empresas se preocupan por ofrecer sus productos a los clientes, pero muchas veces no prestan atención sobre los problemas que aquejan a sus trabajadores en el ámbito en el cual laboran en la empresa. Es por ello, que se necesita potenciar las

habilidades de los colaboradores por medio de incentivos, para que de esta manera se sientan satisfechos con lo que realizan dentro de la empresa.

Al tener en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y colectivo, es necesario que los gerentes brinden un adecuado seguimiento, y buscar las mejoras en el nivel de satisfacción de los trabajadores y la identificación con la organización, ya que en muchas oportunidades las empresas descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal, trayendo como consecuencia se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación de personal, ausentismo, entre otros.

La Distribuidora ABB SAC (distribuidor autorizado por la compañía AMBEVPERU), durante 6 años tuvo al mando la distribución del norte chico (Huaral – Huacho – Barranca), un distribuidor rentable y competitivo en el mercado, su metodología de trabajo era bajo presión y mucha exigencia hacia sus trabajadores, esto lo convertía en una de las mejores distribuidoras a nivel regional, ya que realizaba constante capacitación, incentivos laborales, entrenamiento, trabajo en equipo, técnicas de ventas, planificación de ventas y retos de objetivos a diario en todos los trabajadores de la empresa.

En el año 2016, se generó un gran cambio en la alta dirección, a inicios del año la gerencia es asumida por el nuevo Gerente General y su nuevo equipo de trabajo, una nueva gestión y una nueva metodología de trabajo, en los tres primeros meses de responsabilidad por parte de la nueva gestión comenzaron a decrecer las ventas, la disminución del share en el mercado del norte chico y constantemente la distribuidora no lograba los objetivos propuestos en un comienzo.

Todo esto se dio con la nueva metodología de trabajo por parte de la nueva gestión, el área de ventas ya no es el motor de la empresa, los

vendedores ya no se sentían confiables, no cumplían sus horarios de trabajo dentro de sus zonas, no visitaban a todos los clientes, no se realizaba una buena gestión con los clientes de la distribuidora; asimismo hubo descuido en las capacitaciones, no habían incentivos laborales, las remuneraciones eran fuera de la fecha establecida, falta de capacitación a los trabajadores, falta de comunicación entre los miembros de la empresa, libertinaje en la organización, se comenzó a perder la sinergia, desconocimiento de roles y funciones por parte de todos los trabajadores de la empresa.

Dentro de esta incertidumbre se empezaron a presentar cambios de personal, reestructuración del personal, y esto comenzó afectar directamente a la rentabilidad de la distribuidora, ya que comenzó a generarse inseguridad laboral, insatisfacción y menos compromiso en los trabajadores, inasistencias y tardanzas de algunos personales, comentarios negativos y discrepancia entre los mismos trabajadores, decrecimiento de las ventas y menor productividad, ante lo presentado se deduce que un trabajador satisfecho es igual a un trabajador productivo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿De qué manera las condiciones físicas o de confort se relacionan con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral?

- ¿De qué manera los beneficios laborales se relacionan con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral?

- ¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación entre las condiciones físicas o de confort con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.
- Determinar la relación entre los beneficios laborales con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.
- Identificar la relación entre las relaciones interpersonales con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el presente estudio, el activo más importante de la empresa son los trabajadores, motivo por el cual es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones laborales, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la empresa.

Conveniencia: Porque la investigación ha servido para determinar la forma en que la satisfacción laboral determina la productividad laboral evidenciando la relación entre ambas variables y así mejorar la productividad de la Distribuidora ABB SAC.

Valor Teórico: La investigación se apoyó en teorías y/o enfoques sobre satisfacción laboral y productividad, lo cual ha permitido encontrar explicaciones a situaciones internas (remuneraciones, incentivos), lo cual servirá para poder contrastar diversos conceptos sobre administración en una realidad como una empresa dedicada a la distribución de bebidas (Gaseosa Pepsi y cerveza Brahma).

Relevancia Social: El presente estudio sirvió tanto a la empresa como a los trabajadores mismos, ya que se logró comprobar las hipótesis planteadas, ambos sujetos fueron beneficiados; en primer lugar los trabajadores porque tendrían un ambiente cómodo, agradable y propicio para el desarrollo de sus actividades laborales, y en segundo lugar la empresa al aumentar la productividad para poder obtener mejores ingresos.

Implicancia Práctica: Se aplicaron dos instrumentos de acuerdo a las variables de estudio que permitieron medir el nivel de percepción de los trabajadores, la practicidad del estudio recae en los resultados de los cuestionarios, lo cual se pudo realizar un estudio detallado para proponer cambios de mejora en las condiciones laborales y lograr una mayor productividad y rentabilidad de la Distribuidora ABB SAC.

Aporte Económico: Estos hallazgos resultan consistentes con los cambios en la estructura productiva e innovación tecnológica que se produjeron a lo largo de la ejecución del estudio. El ingreso de los trabajadores se ha incrementado, en parte como consecuencia de la estabilización económica y como producto de las reformas pasadas.

Visión Técnica: La investigación desde el punto de vista técnico se justifica porque buscó comprender que el liderazgo es de vital importancia en la satisfacción laboral y productividad. Un liderazgo situacional es aquel que ejerce un comportamiento adaptado a las necesidades de los miembros del equipo en cada momento, según Hersey y Blanchard (1982), es un liderazgo “dinámico y flexible, no estático” (p. 23), donde es

necesario evaluar constantemente la motivación, capacidad y experiencia de los subordinados; ya que, establecer una excelente política de comunicación, motivación y satisfacción en el desempeño de su trabajo por parte del personal de la organización, con el objetivo de lograr su movilización permite conseguir mejorar continuamente la competitividad y rentabilidad de la empresa reaccionando con eficacia a los cambios que surjan. Cabe destacar, que la flexibilidad y adaptación son elementos muy valiosos en la dirección, y un liderazgo eficaz es una de las claves del éxito de la empresa. Asimismo, será necesario implicar la participación del personal en la planificación de las ventas, dado que, el nivel de desarrollo o madurez de cada integrante del equipo en relación a su puesto (adecuación de sus habilidades/conocimientos y motivación a los requerimientos de ese puesto), permitirá producir un aumento de productividad y satisfacción de los subordinados, ya que, la buena planificación producirá de planes flexibles y dinámicos, adaptables constantemente a las circunstancias, pero respetando los objetivos y la misión última de la organización.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación se han presentado diversas limitaciones, pero han sido superadas con el transcurrir del tiempo, entre éstas podemos citar:

- **El tiempo:** Al momento de aplicar los instrumentos, se contó con inconvenientes, al no coordinar con el jefe de personal, el día y hora en que se iba a realizar, lo que originó que en varias oportunidades se acuda a la empresa.
- **En el espacio o territorio:** La ubicación donde se encuentra la empresa no es la idónea, lo cual dificultó el traslado, hay que caminar varias cuadras para tener acceso a la avenida.
- **Las limitaciones de los recursos:** El costo de la elaboración se incrementó al contar con el apoyo de un metodólogo estadístico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Cruz (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi Cia Ltda”, Ecuador. Se tuvo como objetivo determinar la Satisfacción Laboral y su incidencia en la productividad. La metodología se desarrolló dentro de una investigación sistemática, enfoque cualitativo, donde primero se realizó un levantamiento de campo en base a las actividades implementadas y ejecutadas en la investigación recolectando información que nos ayude a determinar el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados detallan que los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores destacan: el salario percibido, entorno físico y espacio en su lugar de trabajo, oportunidades de promoción de ascenso, relaciones personales con sus superiores, oportunidades de formación en la compañía, igualdad y justicia de trato al personal, participación en la toma de decisiones, cumplimiento del contrato de oferta laboral; de igual forma, en los factores que inciden en la productividad de la compañía son: las relaciones interpersonales con sus compañeros, control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo de su

responsabilidad, superación de metas establecidas, capacidad de atender asuntos laborales bajo presión, y puntualidad en la entrega de trabajos que se le asignan. Para lo cual se plantea implementar una propuesta de solución que constituye en capacitaciones y medición continua del rendimiento de la productividad en la empresa.

Steves (2015), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas”, Ecuador. Se tuvo como objetivo determinar la incidencia de la satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas. Se desarrolla en base a los elementos de la satisfacción laboral que son: el salario, los reconocimientos, el clima laboral y las relaciones interpersonales. La metodología presentó un diseño no experimental, transeccional, nivel descriptivo y correlacional, la muestra estuvo conformada por los empleados de las diferentes empresas ecuatorianas, se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios de acuerdo a las variables de estudio. Se tuvo como resultados que el 85% de los empleados de las empresas ecuatorianas conocen las actividades laborales que realizan diariamente, el 50% de los empleados se sienten motivados en la empresa donde trabajan. Conclusiones: Los empleados de las empresas ecuatorianas tienen distintos niveles de capacitación en relación al trabajo que desempeñan. La carga laboral que tienen los empleados de las empresas ecuatorianas es medianamente justas.

Valencia (2014), en su investigación titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”, Ecuador. Se tuvo como objetivo proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus empleados, y de esta manera incrementar su desempeño laboral. La metodología se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, diseño No Experimental, descriptivo, la población estuvo conformada en sus totalidad por noventa y seis (96) empleados, para la recolección de datos se utilizó la técnica de

la encuesta y como instrumento se les administró un cuestionario aplicando la escala de Likert, con un total de 41 ítems. Los resultados nos indican que las percepciones y sentimientos asociados a las diferentes condiciones que determinan el ambiente laboral de la empresa y que inciden en el desempeño de los empleados son: naturaleza del trabajo, respeto y consideración hacia los empleados, la comunicación y relación entre los compañeros de trabajo, supervisión, desarrollo y entrenamiento al personal, la satisfacción general de los empleados, los beneficios sociales, y la evaluación de las condiciones para el desempeño de los empleados; quienes nos dieron a conocer la situación actual en la que se ha de fortalecer aquellos factores que presenten deficiencias y reforzar los que han contribuido al buen desenvolvimiento de la empresa para ejercer un cambio proyectado que maximice la eficiencia y eficacia de los colaboradores.

Carvajal (2014), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y la productividad en la panadería Calidad de la ciudad de Ambato”, Ecuador. Se tuvo como objetivo determinar la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad en la Panadería “Calidad”. La metodología se desarrolló un trabajo de campo mediante la aplicación de una encuesta al personal que labora en la Panadería “Calidad” y la ejecución de estudio documental, en base a esto se logró obtener información relevante acerca de la satisfacción de los empleados y su productividad. Efectivamente en base a esto se logró obtener datos significativos para un análisis del problema en estudio y poder elaborar una alternativa de solución. Se concluye el diseño de un modelo de gestión para el talento humano, apoyado en subelementos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, remuneración para generar un buen clima laboral encaminada a mejorar la productividad mediante un correcto reclutamiento del personal y dando a conocer las funciones que debe realizar cada uno de los empleados de la Panadería.

Arnedo y García (2013), en su investigación titulada “Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la corporación

educativa para el incremento de la productividad CEIPRO a través de un diagnóstico del clima organizacional”, Colombia. Se tuvo como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la Corporación Educativa para el incremento de la productividad “CEIPRO” a través de un diagnóstico del clima organizacional. Es una investigación de enfoque cualitativo, trabajo de campo, la población estuvo conformada por 20 docentes y 10 empleados en el área administrativa.

Se concluye que la institución no se puede descuidar de ciertos aspectos, y en los cuales se debe lograr una mejoría como lo son: El mejoramiento de la infraestructura física de las instalaciones, ya que el 60 % de los empleados consideran que no cuentan con los espacios físicos adecuados para llevar a cabo las funciones del día a día. Los beneficios laborales deben ser reforzados ya que el 20% de la población encuestada está en un grado de indecisión. Los incentivos, reconocimientos de logros, las bonificaciones y el tipo de contratación, etc.; juegan un papel fundamental en los compromisos y en el sentido de pertenencia de cada uno de los empleados.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Yerén (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la Empresa Klauss. S.A. Lima – 2016”, Lima. Se tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. La metodología se enmarca en un diseño no experimental, transeccional, tipo descriptivo y correlacional, método hipotético deductivo, la población estuvo conformada por 40 colaboradores y una muestra de la misma medida. Se utilizó la técnica de la encuesta y se formularon dos cuestionarios de acuerdo a las variables de estudio. Se obtuvo como resultado un valor $p = 0.000$, por lo que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad, traducida en el desempeño laboral que es regular. Se concluye: Una adecuada satisfacción laboral, permitirá incrementar la productividad en los colaboradores.

Cerdán (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017”, Trujillo. Se tuvo como objetivo determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. La metodología se enmarca en un diseño no experimental, transversal, descriptivo simple, la población estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa calzados Carubi SAC. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a cada trabajador con el propósito de identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, para medir el nivel de productividad se utilizó el análisis documentario. Se concluye que la satisfacción laboral incide de manera indirecta en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. Por cuanto, existe un nivel medio de satisfacción laboral con un 40% lo cual incide en un nivel medio de productividad 55% (32 – 34 docenas de calzado/trabajador mensualmente).

Cárdenas (2017), en su investigación titulada “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Interbank en distrito independencia, año 2017”, Lima. Se tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa Interbank en distrito Independencia. La población estuvo conformada por 80 trabajadores y a la vez se determinó una muestra censal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos se empleó un cuestionario de 22 preguntas tipo Likert. Se concluye que existe influencia positiva media entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa Interbank en Distrito Independencia, se aplicó el coeficiente de correlación Pearson ($r = 0,538$), que nos indica un nivel moderado de influencia, estadísticamente significativa.

Apestequi (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017”, Lima. Se tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad y si

dichas variables inciden directamente en la rentabilidad de la Stación Vgas E.I.R.L, La metodología se desarrolló con un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, la población estuvo conformada por 50 personas que es el total de trabajadores en la organización. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó como instrumento al cuestionario, conformado por 34 preguntas en la escala de Likert. Se tuvo como resultado que la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación fuerte, en la empresa Stación Vgas E.I.R.L, Distrito de Puente Piedra. Por ello se deduce que, a mayor satisfacción laboral, genera una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la organización.

Flores (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016”, Ayacucho. Se tiene como propósito establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. El tipo de estudio ha sido de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, método hipotético deductivo, la muestra es de tipo No Probabilístico intencional, ha estado constituida por 35 trabajadores entre varones y mujeres. Se aplicó como técnica de la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios individuales y de forma anónima según las variables de estudio. Los resultados de la prueba de hipótesis utilizando el estadístico de Spearman demuestran que hay una correlación muy alta positiva y estadísticamente significativa $r_s = 0,904$ y una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$, por lo que se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho.

Alva y Juárez (2014), en su investigación titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de

Trujillo-2014”, Trujillo. Se tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. La metodología se desarrolló con un diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo y correlacional, la muestra lo conformaron 80 colaboradores. En la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos se aplicaron el cuestionario de satisfacción laboral y el cuestionario de productividad laboral, utilizando la escala de Likert. Los resultados detallan que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se concluye que se identificaron que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.1.1. Teorías y/o enfoques de satisfacción laboral

a) Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría de Frederick Herzberg, es la primera teoría sobre satisfacción laboral, la Teoría de los Dos Factores, la cual ha provocado gran expectativa, por lo que diversos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez. La satisfacción o insatisfacción de la persona en su centro laboral es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente a sí mismo. El autor desarrolló su teoría con base en una investigación realizada a 200 ingenieros y contadores quienes relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala (incidentes críticos).

El autor planteó la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas:

- La satisfacción que es el principal resultado de los factores de motivación. Estos factores contribuyen al aumento de la satisfacción de la persona pero presentan escaso efecto sobre la insatisfacción.

- La insatisfacción es el resultado de los factores de higiene. Si faltaran estos factores o son inadecuados, causarían insatisfacción, pero su presencia presenta muy escaso efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene:

- Beneficios y sueldo
- Organización y política de la empresa
- Buenas relaciones con el grupo de trabajo
- Ambiente físico adecuado
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas

Factores de motivación:

- Reconocimiento
- Logros
- Responsabilidad
- Independencia laboral
- Promoción.

b) Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow (1908-1970) fue un psicólogo estadounidense responsable de la creación de la Teoría de la Personalidad, en dicha teoría ha incluido un método de jerarquización sobre las necesidades humanas, las cuales se conocen o están representadas en la Pirámide de Maslow.

Actualmente, Maslow es considerado el padre de la psicología humanista, ya que su trabajo estuvo enfocado en demostrar que las personas tienen el impulso innato por lograr su autorrealización, la cual se materializa por medio de conductas que llevan a la satisfacción de

necesidades. Estas necesidades, a su vez, están jerarquizadas en función a su importancia, lo que ha dado origen a la Pirámide de Maslow.

La Pirámide de Maslow

Esta pirámide representa las necesidades humanas, la teoría expone que los impulsos que motivan el comportamiento del ser humano persiguen objetivos jerarquizados de acuerdo con fases de necesidades divididas en cinco niveles, estas son:

Necesidades fisiológicas: Están directamente relacionadas con la condición humana. Este tipo de necesidades es considerado el nivel primario de impulsos del comportamiento, representa la base de la pirámide, temas básicos de supervivencia; es decir, las necesidades de hambre, sed, abrigo, sexo y una fuente de ingresos estable o un hogar. Para el autor, el ser humano solo buscará querer satisfacer niveles superiores si ha satisfecho completamente este tipo de necesidades.

Necesidades de seguridad: Son necesidades que se encuentran relacionadas con la necesidad de protección, y sensación de estar a salvo. Representan el segundo nivel de la pirámide de impulsos conductuales, este nivel solo es concebido una vez que se ha satisfecho el primer nivel de necesidades fisiológicas. Las necesidades de seguridad representan el segundo plano, son vitales para la supervivencia; en este tipo de necesidades se encuentran las necesidades de estabilidad, empleo, seguridad física, ingresos de recursos para el bienestar familiar y la salud.

Necesidades de sociales: Este tercer nivel representa necesidades que tienen que ver con las relaciones interpersonales, es decir, con lo emocional y lo social; solo concebibles una vez que ya han sido satisfechos los dos niveles primarios. Este tipo de necesidades incluyen afectos, aceptación, amistad, el amor, y la pertenencia a un grupo social o comunidad determinada. Se encuentran vinculadas con el deseo de alejarse de la soledad y vivir en grupos que brinden protección y bienestar.

Necesidades estima: Una vez que han sido cubiertos los tres primeros niveles de las necesidades de Maslow, empiezan a surgir necesidades más avanzadas como factores internos de estima, como el respeto a uno mismo, la autonomía y los logros; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención. Estas suelen ser satisfechas a través de actividades que originen reconocimiento social por utilidad, producción o prestigio.

Necesidades de autorrealización: Ubicadas en la cúspide de la pirámide, las necesidades de autorrealización nacen en última instancia una vez que han sido satisfechos todos los niveles inferiores. Estas necesidades incluyen la búsqueda del sentido de la vida, el impulso de ser lo que se es capaz de ser; incluye el crecimiento, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción.

Según Maslow, cada nivel de la pirámide tiene un orden de relación. Por lo que la norma general es que el humano no crea un nivel de necesidades sin antes haber satisfecho el nivel inferior. De esta manera, los niveles más altos o superiores solo surgen cuando ya se ha logrado superar el anterior. Así, una persona con necesidades de autorrealización sería una persona cuyas necesidades básicas ya se encuentren satisfechas.

Maslow separa las cinco necesidades en órdenes superior e inferior. Describió las necesidades fisiológicas y de seguridad como de orden inferior, y las sociales, de estima y de autorrealización como necesidades de orden superior. Esta diferenciación entre los dos órdenes se hizo a partir del criterio de que las necesidades de orden superior quedan satisfechas en lo interno (dentro de la persona), mientras que las necesidades de orden inferior quedan satisfechas predominantemente en lo externo (por el pago, los contratos sindicales y el ejercicio de un puesto, por ejemplo). De hecho, la conclusión natural a la que se debe llegar partiendo de la clasificación de Maslow es que, en tiempos de abundancia

económica, casi todos los trabajadores con empleos permanentes han satisfecho de manera considerable sus necesidades de orden inferior.

A continuación se presenta la pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow.

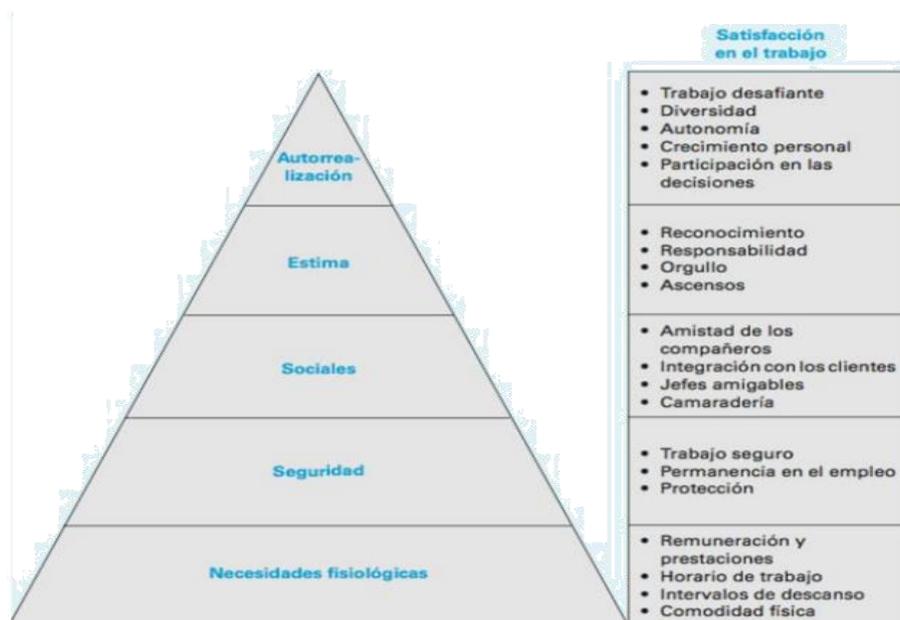


Gráfico 1. Pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow

Fuente: Chiavenato (2009, p. 243).

La teoría de las necesidades de Maslow ha recibido un amplio reconocimiento, en particular entre los administradores profesionales. Se puede atribuir esto a la lógica intuitiva y a la facilidad de su comprensión. Es decir, que la motivación así como puede surgir de las necesidades del ser humano, también pueden surgir de una tercera persona o se puede presentar una automotivación.

Por otro lado también puede surgir de la nada la desmotivación. Esos cambios emocionales que uno suele tener por pequeñas complicaciones que se nos presenten, eso nos afecta de forma directa en el ámbito laboral, estos cambios pueden ser contagiosos. Si uno de los integrantes de un equipo de trabajo está de mal humor o con una actitud negativa, en otras palabras está desmotivado, debido a problemas que le haya suscitado en el trayecto al trabajo o problemas en casa, eso

definitivamente se refleja y puede afectar al equipo de trabajo y todo lo logrado puede traer consecuencias negativas, desde traer conflictos en el equipo de trabajo hasta el fracaso de los objetivos del equipo de trabajo. Por eso es necesario conseguir la satisfacción con todas y cada una de las necesidades que el autor Maslow nos comparte, para poder tener y obtener éxitos ya sea en la vida personal como en el ámbito laboral.

La teoría y su relación con el mundo laboral

La teoría de Maslow se puede aplicar fácilmente al ámbito laboral. Para un trabajador, el camino empieza cuando las necesidades de orden inferior (fisiología y seguridad) están cubiertas.

Por regla general, cuando un individuo quiere trabajar, va a estar muy preocupada por recibir un salario. Pero no solo necesitará de su empresa una fuente de ingresos; la organización debe proporcionar unas condiciones y un lugar para poder cumplir con el trabajo, como una oficina, o instalaciones para comer y/o descansar (necesidades fisiológicas). Cuando las primeras necesidades estén cubiertas, el trabajador se ocupará de asentarse y disponer con su profesión de ciertos recursos fijos y de un ambiente laboral seguro y estable (seguridad). Por un lado, el trabajador querrá acceder a una vida saludable; disponer de determinadas garantías en prevención de riesgos y seguridad laboral (acción preventiva, higiene, armonía). Además, buscará y se mantendrá en su trabajo según la estabilidad financiera de la empresa, su consolidación en el sector y la confianza que transmita la gerencia hacia fuera – mercado y hacia dentro -trabajadores. Por tanto, el trabajador orientará sus decisiones a encontrar desarrollos profesionales sólidos y que protejan sus intereses.

Una vez alcanzadas estos niveles básicos, el empleado va a querer satisfacer sus necesidades de afiliación. Las relaciones interpersonales en el trabajo son necesarias y efectivas. Si la empresa potencia la cooperación entre trabajadores, aumentará el rendimiento y generará un buen clima laboral. La comunicación a la hora de gestionar los planes de

la empresa es importante; los empleados deben sentirse tenidos en cuenta para fomentar un sentimiento de pertenencia.

El empleado, posteriormente, desarrollará nuevas motivaciones y buscará ser exitoso en su trabajo, es decir: luchará por el reconocimiento de su labor. Si la empresa y sus compañeros reconocen el mérito de su trabajo, el trabajador aumentará su confianza. Tanto la imagen que tiene el resto como la que tiene él de sí mismo será positiva y reforzará su personalidad, llevándolo en una sola dirección posible: hacia el éxito.

En el último nivel a alcanzar, el de la autorrealización, el empleado querrá prosperar a nivel personal, y para ello debe ser un experto en lo que hace. Puede que necesite un trabajo difícil o un entorno menos supervisado en el que desarrollar su creatividad y gestionar los problemas a su manera. La empresa consciente de que el empleado puede promover y crear ideas para mejorar el negocio le proporcionará la situación adecuada, liberando el potencial del trabajador.

c) Teoría del Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard

La teoría del liderazgo situacional surge a través de los trabajos de Paul Hersey y Ken Blanchard, quienes sostienen que no existe un tipo de liderazgo único que se pueda considerar el mejor. Este fundamento implica que la eficacia de un liderazgo se basa en factores situacionales dentro del grupo. Por lo tanto, el comportamiento más adecuado del líder depende de la madurez de los integrantes del equipo de trabajo, de la evolución de sus competencias, su experiencia o su motivación para desempeñar las tareas y asumir responsabilidades.

El modelo de liderazgo situacional plantea la estrategia de utilizar diferentes estilos de liderazgo por parte del líder o jefe de una organización, área o grupo, dependiendo de la situación en la cual se enfrenta en determinada área, empresa o grupo. Esto le permite al líder emplear el estilo más conveniente en el momento y situación que tenga que enfrentar, para esto es necesario tener la capacidad de liderazgo y

los conocimientos necesarios para aplicar a la situación que necesita de su liderazgo para conseguir los objetivos y solucionar de forma adecuada y más eficiente las situaciones problemáticas.

En su modelo Kenneth Blanchard y Paul Hersey plantean, que los gerentes deben utilizar varias formas de liderazgo, dependiendo de la situación en la que se encuentres. El Liderazgo Situacional permite el análisis de la situación y la evaluación de las necesidades para que se utilice el estilo que se acomode a la situación presente. Este modelo tiene en cuenta para su aplicación las capacidades de los empleados en sus áreas de trabajo y su compromiso con las tareas.

El liderazgo situacional se aplica dependiendo de las personas y cambia de acuerdo a las características de cada trabajador, dando una orientación diferente incluso a la misma persona en situaciones distintas, podemos concluir como una total flexibilidad y adaptabilidad del liderazgo situacional.

No obstante, esta teoría propone que el estilo de liderazgo debe cambiar según varía la madurez de nuestros subordinados, tomando en cuenta indicadores de competencia (desempeño previo, experiencia profesional, habilidades analíticas, cumplimiento de fechas, etc.) Así como indicadores de actitud (aceptación de desafíos, flexibilidad, honestidad, iniciativa, independencia etc.,) en cada empleado para usar dicho conocimiento para trazar el modo de dirigir a cada persona el particular.

Dicha teoría define 4 estilos diferentes de liderazgo del gerente dependiendo del nivel de madurez del subordinado:

El líder controla.- Es el que determina las metas y tareas asequibles y realistas ya que los miembros del grupo tienen un elevado nivel de motivación pero su nivel de competencia es bajo y no tienen suficientes conocimientos y experiencia. En este sentido el líder tiene que planear

cómo se pueden adquirir habilidades necesarias para la realización de las tareas.

El líder supervisa.- Los miembros del grupo tienen niveles bajos de competencia y su motivación varía como consecuencia de las dificultades, por todo ello es fundamental el apoyo del líder. Incrementa su ayuda a los miembros del equipo para que desarrollen los conocimientos y habilidades relacionadas con sus funciones, redefine las metas, se mantiene receptivo para reconocer las dificultades y anima a establecer relaciones de participación y cohesión.

El líder asesora.- Concede mayor importancia a los esfuerzos y rendimiento de los integrantes del grupo, produce un ascenso en sus niveles de competencia. El líder va permitiendo el control sobre las decisiones y fomentando la participación y responsabilidad entre los miembros. Éstos han conseguido una mayor adaptación a las situaciones y una adecuada integración.

El líder delega.- Esta sería la fase final de desarrollo donde el líder baja la intensidad de comportamiento seguidor y rector, dado que el colaborador ha obtenido un alto rendimiento y demuestra un alto interés por lo que realiza.

Es importante considerar que este método el conocimiento de las actitudes y competencias de los subordinados es vital ya que el rendimiento y la actitud de un empleado eficiente suele verse afectado en ciertas situaciones por causas externas al entorno laboral como lo son problemas familiares, problemas económicos, problemas sentimentales etc., debiendo adoptar el gerente una actitud más humanista en estos casos.

d) Enfoque de la Estructura del Plan de Marketing de Sainz

Una aportación importante del autor Sainz es dar a conocer que el responsable de la función de marketing debe hacer a su empresa, es asegurarse de que, en la misma, prevalece la mentalidad de marketing sobre la mentalidad de producción.

Es decir, que hoy en día, las empresas tienen mucho más claro que no es la función de marketing la que debe dominar y controlar al resto, sino el cliente y que marketing es esa función que tiene como misión comprender al usuario y conseguir que toda la organización esté orientada hacia el mismo. De ahí su papel visagra entre el cliente y el resto de funciones de la misma.

El responsable de marketing debe ocuparse del conocimiento de las necesidades de los clientes y la estimación del potencial de la empresa y de la competencia, para alcanzar una ventaja competitiva sostenible en el tiempo y defendible frente a la competencia. Para hacerlo efectivo, debe perseguir los siguientes cometidos prioritarios:

- Detectar nuevos segmentos o nichos con crecimiento potencial para desarrollar nuevos conceptos de producto.
- Ampliar la oferta de productos, si así lo quiere el mercado.
- Encontrar una ventaja competitiva sostenible.
- Diseñar la estrategia de marketing adecuada.

Para realizar estas tareas, el responsable de marketing debe hacer del análisis la técnica de gestión más importante, con el fin de poder seleccionar opciones estratégicas sólidas en las que basar unos planes más eficientes de marketing operativo. Se trata no sólo de seguir la marcha del mercado, sino de anticiparse también a las necesidades cambiantes del cliente y adecuar la oferta a sus expectativas.

En síntesis, es conveniente que se lleven a cabo de forma periódica revisiones de los planes, y que la alta dirección se centre más en los supuestos y tendencias que éstos apunten, que en las promesas

financieras del mismo. Por todo ello, la planificación ocupa junto con las funciones de organización, dirección, coordinación y control un lugar preponderante entre las funciones que debe desempeñar la Dirección.

2.2.1.2. Definiciones de satisfacción laboral

Koontz y O'Donnell (1995), citado por Gamboa (2010), plantean que “la satisfacción laboral se refiere al bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo” (p. 70).

Robbins y Judge (2009), señalan que la satisfacción en el trabajo “es el grado de placer que posee una persona con respecto a su trabajo, el cual aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores (como el puesto en sí, el reconocimiento, la oportunidad para mejorar, entre otros) son positivos” (p. 187).

Para Palma (1999), la satisfacción laboral se define como “la tendencia estable hacia el trabajo, la cual se basa en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (p. 84).

A modo personal, la satisfacción laboral es la percepción del trabajador en su organización, en cómo se siente ahí, si esta le agrada o no de forma general, y también en ciertos aspectos de su centro laboral; ya sea en la relación con sus compañeros, el sueldo, infraestructura, entre otros.

2.2.1.3. Características de satisfacción laboral

Fuentes (2012), afirma que, por lo regular, las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del que debería ser o de lo que un trabajador desea de su puesto son:

- Los valores
- Los rasgos personales
- Las necesidades

Los tres aspectos de la situación de trabajo que afectan las percepciones del empleado son las siguientes:

- Las comparaciones sociales con otros trabajadores
- Las características de los empleos anteriores
- Los grupos de referencia

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

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

2.2.1.4. Dimensiones de satisfacción laboral

Las actitudes por lo general se obtienen durante largos periodos, donde deben existir condiciones físicas o de confort adecuadas y en donde el empleado obtenga todos los beneficios laborales de acuerdo a ley. La satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el colaborador obtiene mayor información acerca de su ámbito laboral y de las relaciones interpersonales. Sin embargo, en el trabajo la satisfacción es dinámica, por lo que puede disminuir con rapidez que la de su surgimiento.

En el presente estudio se han considerado las siguientes dimensiones de satisfacción laboral:

Dimensión 1: Condiciones físicas o confort

Palma (1999), remarca que “los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el

desempeño” (p. 64). Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, esta necesidad está dada por las condiciones de comodidad que se ofrece en una empresa como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, entre otros.

Los trabajadores se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidades personales para realizar bien su trabajo, la comodidad se refiere a los aspectos distribución de ambientes, privacidad, operatividad, amplitud y mobiliario suficiente y disponibilidad de servicio.

Dimensión 2: Beneficios laborales

Palma (1999), sostiene que “la compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) consiste en la gratificación que los trabajadores reciben a cambio de su labor” (p. 65). El sueldo, los sistemas de recompensa y la promoción, poseen importancia como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas de la persona; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Dimensión 3: Relaciones interpersonales

Herzberg (1997), explica que “las buenas interacciones interpersonales brindan confianza y credibilidad, por medio de demostraciones de confianza, responsabilidad y empatía” (p. 12); por lo que es necesario una buena comunicación efectiva siendo relevante la comprensión, el entendimiento, la ayuda mutua y el respeto para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño.

2.2.1.5. Determinantes de la satisfacción laboral

Shultz (2009), sostiene que “las variables en el ámbito laboral determina la satisfacción laboral. Los factores fundamentales son: recompensas equitativas, un trabajo motivador, condiciones de trabajo favorables y colegas comprometido y colaboradores” (p. 221).

Los colaboradores aspiran puestos que les brinden oportunidades para aplicar sus capacidades y habilidades, ofrezcan diversas tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien están realizando su trabajo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos de trabajo que poseen pocos retos provocan aburrimiento, y otros retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los trabajadores experimentarán placer y satisfacción.

Los trabajadores persiguen políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes, así como sistemas de pagos de acuerdo a sus expectativas. Cuando el salario sea considerado equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades de la persona y el nivel de los sueldos del lugar de trabajo, es muy posible que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los trabajadores se preocupan por el ambiente laboral en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo y al bienestar personal. Prefieren los entornos cómodos, limpios, seguros con el mínimo de distracciones. Por último, las personas logran del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles, en su mayoría muchas veces satisface sus propias necesidades de trato personal. Por ello, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

El contexto o situación en que el trabajador realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Rediseñar el puesto y las condiciones del trabajo, harán posible mejorar la satisfacción y productividad del trabajador. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también existen otros de gran relevancia como las características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y el tiempo en el trabajo. Son factores

que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

2.2.1.6. Satisfacción y productividad

Los temas sobre comportamiento organizacional que han atraído el interés de investigadores son pocos, como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta frecuente es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. La productividad se comprende como la medida de cómo funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la empresa. Es un indicador de eficacia y competitividad de la empresa. Durante las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que comprendieron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad, no encontrando una relación consistente. Sin embargo, en el año de 1990, aunque los estudios difieren de ser claros, pudieron obtener algunos datos de la evidencia existente.

La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina obedecerá a la velocidad de la máquina que a su grado de satisfacción. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado accionario, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos lograrán muchas comisiones. Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa.

Del mismo modo, se debe comprender que el nivel del puesto, es una variable moderadora importante. La interacción entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en altos niveles. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad, donde la mayor parte de los estudios de la relación parten de diseños que no pueden demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa, ya que si se realiza un adecuado trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la empresa recompense la productividad, el trabajador con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementarán el grado de satisfacción laboral.

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (2002), plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él sostiene que “la satisfacción es la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando resolvemos nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente” (p. 49).

Es decir, necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí.

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa

satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas constantes, maltratos por parte del jefe o carencia de reconocimiento en su ámbito laboral. Asimismo, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o reciben un buen trato, o porque son ascendidos o aprenden, son quienes producen y rinden más. No obstante, es todo lo contrario con aquellos trabajadores que se sienten mal remunerados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La atmósfera adecuada en el buen trato es indispensable para conseguir un elevado rendimiento individual y grupal del equipo de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes.

2.2.2. PRODUCTIVIDAD

2.2.2.1. Teoría de la equidad de Adams

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y para los gerentes ha resultado de mayor utilidad, conformada por una serie de conceptos relacionados con

la forma como se percibe la justicia. La principal fuerza motivadora de esta teoría es la lucha por lo que se considera justo, procura explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, los efectos que sobre dichas relaciones puede percibirse la desigualdad.

Al diseñar esta teoría Adams (1963-1965) afirmó que las personas juzgan la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en su trabajo, con las recompensas que reciben, y con el de otras personas dentro de su empresa y la sociedad. Las personas que realizan comparaciones en su trabajo; si a un joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. Por ejemplo: ¿Cuál sería la reacción de un trabajador si poco después un compañero de estudios, con un perfil similar al suyo, gana 30% más que él? seguro se sentirá molesto. Aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante. El cuestionamiento es la recompensa relativa y lo que considera justo. Existen evidencias para concluir que los trabajadores comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican.

Davis y Newstrom (2011), señalan que “la teoría especifica las condiciones bajo las que un trabajador percibirá si los beneficios del puesto son justos. Los componentes de los modelos son: insumos, resultados, persona comparable y equidad-desigualdad” (p. 321).

El insumo es algo de valor que el empleado percibe, apoya a su trabajo, como la educación, experiencia, capacidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo empleado. Un resultado es algo de valor que los trabajadores se dan cuenta que obtienen, tal como pagos, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, realización, participación, otros. De tal modo que un trabajador juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las personas comparable, que puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior.

La desigualdad es una fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando restablecer la equidad del individuo. La reacción emocional a la sobrecompensación es un sentimiento de culpa pero, frente a la subcompensación, es posible que surjan sentimientos de ira hacia la empresa. Los modos en que se puede tratar de restaurar la equidad son:

- Convencer al individuo comparable para que aumente o disminuya sus insumos.
- Aumentar o disminuir sus propios insumos, especialmente del esfuerzo.
- Persuadir a la empresa para alterar los resultados del trabajador o los de la persona comparable.
- Cambiar psicológicamente los propios insumos y resultados.
- Modificar psicológicamente los insumos y resultados propios de la persona comparable.
- Distinguir una nueva persona comparable.
- Dejar la empresa.

El diagnóstico de las desigualdades en los ámbitos laborales rebela la causa de los problemas de la motivación; de modo que el gerente debe tratar reducir las desigualdades en la empresa.

2.2.2.2. Definiciones de productividad

Chiavenato (2009), remarca que “consiste en aumentar la capacidad de producción del hombre en el mismo período mediante la especialización de la línea de montaje. Así el operario gana más y el empresario logra mayor producción” (p. 56). Es decir, incrementar la producción del hombre no solo es algo que beneficia al empresario u organización porque de esa forma no solo se logra una mayor producción, sino que el trabajador también logra un incentivo, lo cual hace que se dé un beneficio por ambas partes.

En tanto López (2013), define la productividad como:

Las organizaciones pueden lograr un desarrollo más eficiente cuando su administración está representada por la dirección, establece un inventario de conocimientos y

habilidades de cada una y de toda la gente, para así obtener el mejor provecho de su desempeño para asegurar los resultados. (p. 117)

Como menciona el autor, la productividad es importante porque de esa forma se puede lograr que la empresa alcance los objetivos planteados de una manera eficiente, bien dirigida y aumentando el nivel de conocimientos y habilidades de todas las personas que laboran dentro de la empresa.

Para Robbins (2012), la productividad “se refiere a la cantidad total de bienes y/o productos producidos, dividido entre la cantidad de recursos empleados para llevar a cabo dicha producción” (p. 27).

Por lo expuesto anteriormente, la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra. Es importante tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción, además del enriquecimiento de las habilidades del recurso humano.

Torres (2008), considera que la productividad es “un indicador que refleja que tan bien se están utilizando los recursos de un país en la producción de bienes y servicios; basada en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos” (p. 2), asimismo se indica la eficiencia con la que los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son utilizados para producir bienes y servicios en el mercado.

2.2.2.3. Dimensiones de la productividad

De acuerdo al planteamiento de Koontz y Weihrich (2004), las dimensiones de la productividad a considerar son las siguientes:

Dimensión 1: Eficiencia

Koontz y Weihrich (2004), manifiestan que “es la relación con el cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de

recursos empleados y la cantidad de recursos programados, así como el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos” (p. 6).

La eficiencia está vinculada únicamente en la productividad, la cual se asocia al empleo de recursos, tomándose en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, poniendo mayor énfasis hacia adentro de la empresa buscando ser más eficaz y obtener un estilo eficiente para toda la organización que se materializa en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

Dimensión Eficacia

Koontz y Wehrich (2004), resaltan que la eficacia:

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado (p. 7).

De acuerdo al análisis de estos indicadores no pueden ser considerados ninguno en forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

Dimensión 3: Efectividad

Koontz y Wehrich (2004), manifiestan que “es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados” (p. 8).

Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a

qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

2.2.2.4. Ventajas de la productividad en las empresas

Las ventajas para una empresa por contar con una mejor productividad son:

- Mayor ganancia, ya sea por mayores márgenes de utilidad, o por mayor volumen de ventas.
- Ingresos mayores para los trabajadores.
- Competitividad mayor, es decir, márgenes mayores de seguridad en el mercado.
- Oportunidad de expansión.
- Reputación social.

Ahora bien, como empresa, medir la productividad puede traer las siguientes ventajas:

- Valorar la eficiencia en la conversión de recursos.
- Proporcionar la conversión de recursos.
- Conceder prioridades a objetivos reales.
- Transformación paulatina y de manera acertada las metas de productividad.
- Especificar estrategias de mercado, crecimiento y desarrollo.
- Reflexionar niveles de utilidad.
- Acuerdos salariales efectivos y realistas.
- Evaluar niveles de competitividad en la empresa.

De otro lado, ingenieros, contadores y administradores han adoptado diversos puntos de vista para medir la productividad, el ingeniero industrial, así como el economista, proporcionan a la productividad el enfoque de índices y utilidad para su medición; los administradores hablan de razones financieras y del enfoque de arreglos para referirse a la medición de la productividad; sin embargo, los contadores dan el enfoque de presupuestos, capital y costo unitario.

En síntesis, un índice es una cantidad que muestra los cambios a través del tiempo, de una magnitud que no es susceptible de medida, o de observación directa en la práctica.

2.2.2.5. Factores que influyen en la productividad

Existen diversos factores que pueden aumentar la productividad o disminuirla, tales como: recursos humanos, maquinaria y equipos, organización del trabajo, el entorno, características del trabajo, sistemas de incentivos, etc.

El recurso humano de una organización es considerado como determinante de la productividad, ya que de él dependen los demás factores, sea en sentido positivo (incremento de la productividad) o negativamente en cuyo caso disminución. Interviene la tecnología empleada, horarios de trabajo, la maquinaria y equipo Sin duda, la organización del trabajo participa en la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, también las disposiciones legales (normas o leyes) que rigen el entorno laboral. Es primordial considerar las características del trabajo, los trabajadores y su conducta, su desempeño laboral y la efectividad de la empresa. Del mismo modo, son importantes las interrelaciones personales, la relación laboral con las autoridades inmediato superiores. Por lo tanto, para fijar la productividad debe considerarse al trabajador, el equipo de producción y la organización empresarial (su estructura y la determinación clara de las metas y las consideraciones hacia el personal que labora en ella).

En general, se acepta que la productividad se ve afectada por la intervención de una serie de factores, entre ellos están los tiempos improductivos por errores en el diseño, en los métodos y procesos, de dirección, de trabajo, estos últimos son: demoras en demasía, imputables a alguna acción del empleado que ejecuta el trabajo; ausencias, tardanzas, faltas de atención o distracciones, iniciación de una tarea después de lo programado, entre otros.

De acuerdo con Schroeder (2012), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; “la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales” (p. 109).

Desde otros enfoques, existen cuatro factores primarios que son determinantes en la productividad de las empresas; el entorno, las características de la organización y del trabajo, las aptitudes y actitudes de las personas. A continuación se explica las más importantes:

El entorno: En su mayoría las variables producidas por el entorno son incontrolables.

Entre otras, se localizan las leyes y normativas que han sido dictadas por el Estado, los valores cambiantes y actitudes sociales que influyen en las personas, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

Características del trabajo: La cultura organizacional, influye a las personas, su dirección en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que los trabajadores se tratan entre sí, e incluso, la forma del trato a sí mismos, presenta una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Para que la organización sea productiva, es importante desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito:

- Desarrollo de habilidades y capacidades necesarias.
- Selección de personas para las posiciones claves.
- Constituir un presupuesto que apoye a la estrategia.
- Situar un sistema administrativo interno.
- Plantear un sistema de incentivo y recompensas relacionadas estrechamente con los objetivos y la estrategia.

- Ejecutar el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Ambiente de trabajo: Está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.

Ascensos: Se refiere a la acción de ascender o a la promoción de una persona en su trabajo.

Comunicación: Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás.

Estabilidad del puesto: Consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas.

Línea de carrera: Es un proceso continuo por el cual el trabajador determina sus metas de carrera e identifica los medios para alcanzarlas dentro de una organización.

Precio: Es el valor monetario que se le asigna a algo. Dicho valor monetario se expresa en dinero y señala la cantidad que debe tener el comprador o cliente para hacerse con un producto o servicio.

Producción: Corresponde a los bienes y servicios utilizados como insumos en un proceso productivo. Estos insumos pueden o no incorporarse a los productos producidos, lo que importa es que se consumen, que son utilizados en el proceso productivo.

Producto: Es un objeto que se ofrece en un mercado con la intención de satisfacer aquello que necesita o que desea un consumidor. En este sentido, el producto trasciende su propia condición física e incluye lo que el consumidor percibe en el momento de la compra (atributos simbólicos, psicológicos, etc.).

Salarios: Es el conjunto de aportaciones económicas, tanto dinerarias como no dinerarias, que la empresa abona a sus empleados como compensación por los servicios prestados a la misma.

Satisfacción laboral: Es el conjunto de sentimientos e ideas que el trabajador siente acerca del puesto que ocupa, así como de la empresa. Las fuentes de satisfacción en trabajo varían de una persona a otra, debido a las diferencias individuales con respecto a las expectativas y, sobre todo, el grado de cumplimiento de las expectativas por parte del trabajo.

Trabajo en equipo: Es la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Las condiciones físicas o de confort se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

- Los beneficios laborales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.
- Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

2.5. VARIABLES

2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Variable 1: Satisfacción laboral

Muñoz (2010), define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado que experimenta una persona por el hecho de realizar un trabajo que le agrada, en un clima que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa” (p. 103), que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de prestaciones psico – socio – económicos acordes con sus perspectivas.

Variable 2: Productividad

Porter (2014), señala que la productividad es “el vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han utilizado para conseguirlo, mediante una utilización adecuada de los recursos disponibles y el factor tiempo” (p. 64). La mejor productividad supone que los trabajadores presenten un alto nivel de satisfacción, y este a su vez una mayor rentabilidad en la empresa y la calidad que le otorga la aptitud para satisfacer las necesidades determinadas por los clientes.

2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variable 1: Satisfacción laboral

Se aplicará el cuestionario de satisfacción laboral para medir el nivel de percepción de los trabajadores de la Distribuidora ABB SAC – Huaral, en sus dimensiones: Condiciones físicas o de confort, beneficios laborales y relaciones interpersonales, para evaluarlo en tres niveles: bajo, medio y alto.

Variable 2: Productividad

Se aplicará el cuestionario de productividad laboral para medir el nivel de percepción de los trabajadores de la Distribuidora ABB SAC – Huaral, en sus dimensiones: Eficiencia, eficacia y efectividad, para evaluarlo en tres niveles: bajo, medio y alto.

.

2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable Relacional 1: Satisfacción laboral	Condiciones físicas o de confort	- Ambiente de Trabajo	1, 2	Ordinal Valoración: Escala Likert Nunca..... 1 Casi nunca..... 2 A veces..... 3 Casi siempre..... 4 Siempre..... 5 Niveles: Bajo 17 - 39 Medio 40 - 62 Alto 63 - 85
		- Limpieza e Higiene	3, 4	
		- Materiales e Inmuebles	5, 6	
	Beneficios laborales	- Salarios	7, 8	
		- Ascensos	9, 10	
		- Línea de carrera	11, 12	
	Relaciones interpersonales	- Estabilidad del puesto	13	
		- Trabajo en equipo	14, 15	
		- Comunicación	16, 17	
		- Desarrollo de habilidades	1, 2	
Variable Relacional 2: Productividad	Eficiencia	- Participación de mercado	3, 4	Ordinal Valoración: Escala Likert Nunca..... 1 Casi nunca..... 2 A veces..... 3 Casi siempre..... 4 Siempre..... 5 Niveles: Bajo 17 - 39 Medio 40 - 62 Alto 63 - 85
		- Ventas	5, 6	
		- Participación de mercado	7, 8	
	Eficacia	- Precio	9, 10	
		- Calidad reconocida	11, 12	
	Efectividad	- Resultados	13, 14	
		- Cumplimientos de objetivos	15, 16	
		- Productos	17	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

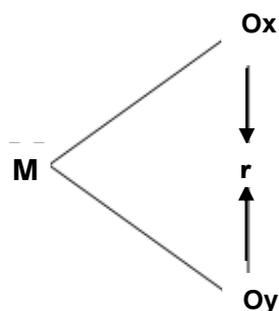
METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal. Donde Hernández, Fernández y Baptista (2014), remarcan que esta investigación “se realiza con el propósito de averiguar la incidencia y los valores que presenta una o más variables o ubicar, categorizar y facilitar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una realidad” (p. 121).

Presenta el siguiente esquema:



Leyenda:

M : Muestra de estudiantes

- O : Observación
- x : Satisfacción laboral
- y : Productividad
- r : Correlación de las variables

Según la finalidad, la investigación es básica; también se le conoce como investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de nivel descriptivo y correlacional, donde se estableció la relación entre las variables satisfacción laboral y productividad.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Mientras que los estudios correlacionales tienen como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante la contrastación de hipótesis se estima el grado de correlación de las variables de estudio.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se ha desarrollado en la Distribuidora ABB SAC, ubicada su dirección comercial Av. Félix B. Cárdenas N°301 - Santa María, distrito de Huaral, provincia de Huaral, Región Lima Norte, con RUC 20509451622, el Jefe de Recursos Humanos es Rusel Paredes Lazo, la empresa se dedica al rubro consumo masivo (Bebidas gaseosa Pepsi y cerveza Brahma).

La población a tomar en cuenta son los trabajadores de las diversas áreas (vendedores, trabajadores, choferes, repartidores, supervisores de

ventas, almaceneros, encargado de almacén, encargado de sistemas, asistente administrativo, jefe comercial, jefe de logística y mercaderistas).

Ubicación geográfica

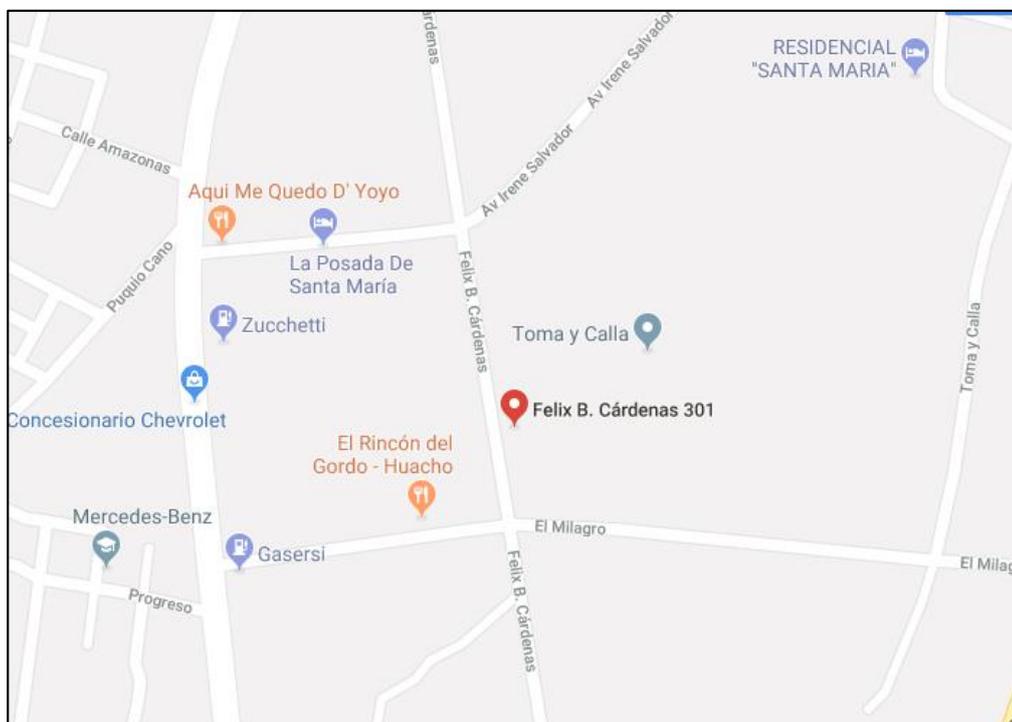


Gráfico 2. Croquis de la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo conformado por 55 trabajadores de la Distribuidora ABB SAC – Huaral de las diversas áreas (vendedores, trabajadores, choferes, repartidores, supervisores de ventas, almaceneros, encargado de almacén, encargado de sistemas, asistente administrativo, jefe comercial, jefe de logística y mercaderistas), durante el año 2018.

3.3.2. MUESTRA

La muestra es de tipo probabilístico, aleatorio simple, ya que se determina mediante la aplicación de la fórmula estadística, dando como resultado un total de 48 trabajadores.

Fórmula estadística:

Para obtener el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula establecida:

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

Donde:

n = Tamaño muestral

Z² = Nivel

p y q = Probabilidades de éxito y fracaso (valor = 50%)

N = Población

E² = Error seleccionado

En nuestro estudio, para el cálculo de la muestra tenemos lo siguiente:

Z² = 1,96 (95%)

p y q = 0,5 (valor=50%)

N = 55

E² = 0,05(5%)

Por tanto:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (55) (0,5 \cdot 0,5)}{(0,05)^2 (54) + (1,96)^2 (0,5 \cdot 0,5)} = \frac{3,8416 \times 13,75}{0,135 + 0,9604} = \frac{52,822}{1,0954}$$

n = 48,22 n = 48

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICA

La técnica que se empleó en la recolección de datos es la encuesta. Carrasco (2013), sostiene que “es una técnica de investigación social por excelencia, debido a su utilidad, variabilidad, sencillez e imparcialidad de los datos que con ellos se obtiene” (p. 314).

La técnica nos sirvió para medir las características de los trabajadores de la Distribuidora ABB SAC – Huaral, respecto a las variables de estudio y sus dimensiones respectivas.

3.4.2. INSTRUMENTOS

El instrumento para recolectar datos es el cuestionario, para lo cual, Tamayo y Tamayo (2017), señala que “tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación, etc.)” (p. 175). A través de preguntas, actividades, manipulaciones, etc., que son observadas y evaluadas por el investigador.

Se elaboraron dos instrumentos, Cuestionario de Satisfacción Laboral y Cuestionario de Productividad, ambos dirigidos a los trabajadores, se formulan 17 preguntas cerradas por cada uno, aplicando la escala de Likert, se va evaluar en tres niveles: bajo, medio y alto.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validez

Hernández, et al. (2014), remarcan que “la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir, asimismo puede tener diferentes tipos de evidencia tales como la relacionada al contenido, al criterio y al constructo” (p. 201).

Para fines de la investigación, el cuestionario de satisfacción laboral y el cuestionario de productividad laboral, fueron validados por el

autor Diego David Apestegui (2017), adaptados por Luis Alejandro Rodríguez Llactarimay (2018), tal como se muestra en la Ficha Técnica de los Instrumentos. (Anexo 2).

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad se empleó el método de Alfa de Cronbach, dado que los instrumentos son de alternativas politómicas en ambas, se utilizó la escala de Likert, se tomó una prueba piloto para medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos y luego se aplicó a la totalidad de la muestra, en ambos el resultado nos indicó un alto nivel de confiabilidad (Anexo 4).

Tabla 2. *Estadísticos de fiabilidad*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Cuestionario de evaluación de la satisfacción laboral.	0,942	0,942	17
Cuestionario de productividad laboral.	0.975	0,975	17

Fuente: Programa SPSS V. 23.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección de datos se contó con la autorización del Gerente de la Distribuidora ABB SAC – Huaral y se coordinó la fecha y hora para poder aplicar los instrumentos en un horario adecuado que no interfirió con sus labores.

Los instrumentos fueron procesados en el programa SPSS (Software estadístico aplicado a las ciencias sociales), versión 23 en español, para lo cual se elaboró una base de datos para obtener información estadística (descriptivos e inferenciales).

Estadística descriptiva: Se encarga de recolección, clasificación, descripción, simplificación y presentación de los datos mediante tablas y gráficos que describan en forma apropiada el comportamiento de información captada.

Estadística inferencial: Se encarga de los métodos de estimación, estudio y pruebas hipótesis, con el propósito de llegar a conclusiones que brinden una adecuada base científica para la toma de decisiones.

Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, dado que ambas variables son cualitativas ordinales, nos permitió conocer que existe relación entre las variables de estudio con una significancia menor a 0,05.

Tabla 3. *Interpretación del coeficiente de correlación*

Cuando el valor es positivo (+) o negativo (-):

Valores	Interpretación
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,39	Correlación baja
De 0,40 a 0,69	Correlación moderada
De 0,70 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: (Bisquerra, 2014, p. 212).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

Resultados del Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción Laboral

Tabla 4. *Distribución de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	63 - 85	1	2.1
Medio	40 - 62	25	52.1
Bajo	17 - 39	22	45.8
Total		48	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

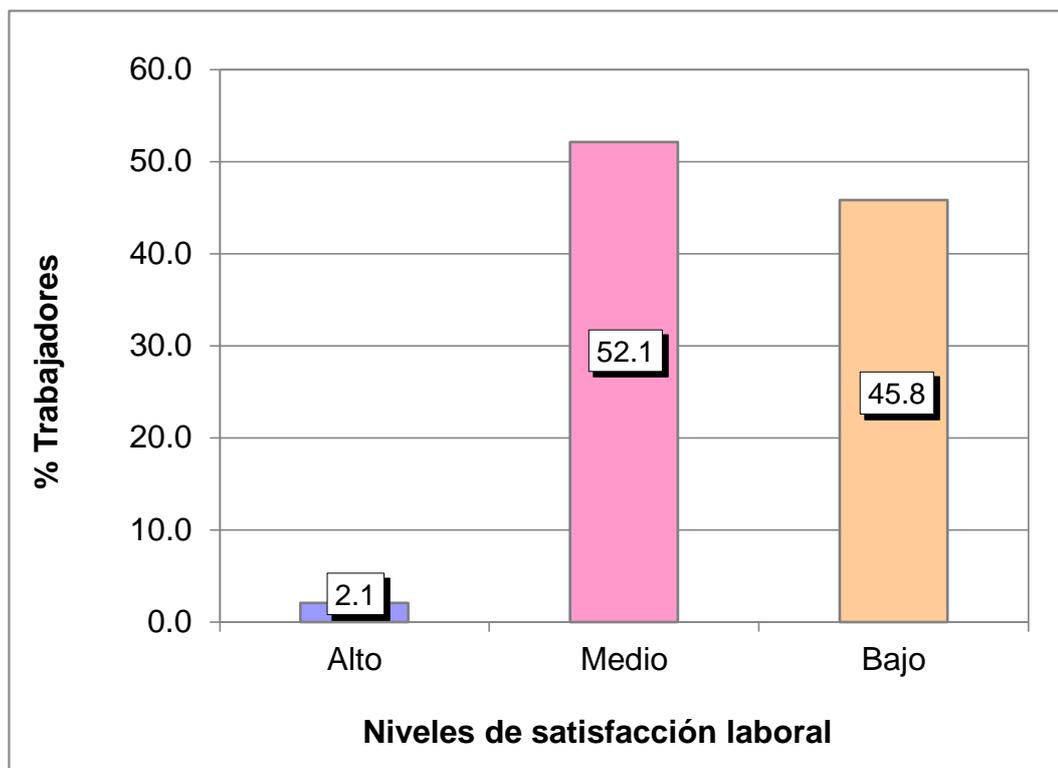


Gráfico 3. Distribución de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores

En el gráfico 3, se observa que de una muestra de 48 trabajadores que representa el 100%, el 2,1% han alcanzado niveles altos, el 52,1% niveles medios y el 45,8% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de evaluación de la satisfacción laboral.

Tabla 5. *Distribución de la dimensión condiciones físicas o de confort*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	23 - 30	2	4.2
Medio	15 - 22	27	56.3
Bajo	6 - 14	19	39.6
Total		48	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

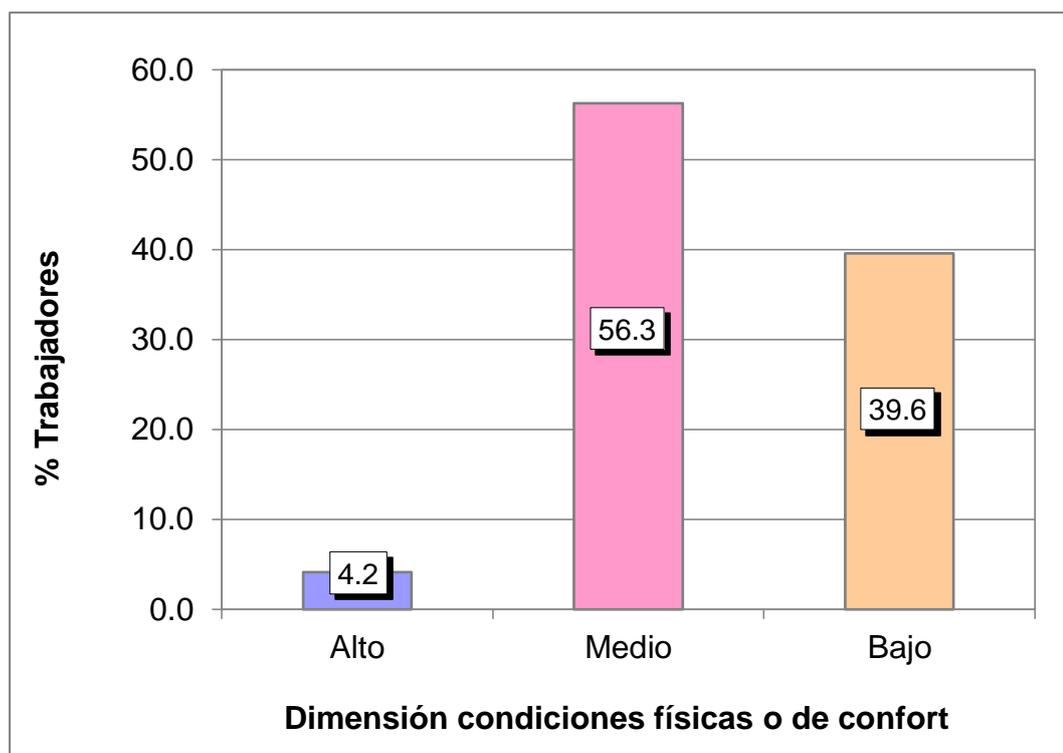


Gráfico 4. Distribución de la dimensión condiciones físicas o de confort

En el gráfico 4, se observa que de una muestra de 48 trabajadores que representa el 100%, el 4,2% han alcanzado niveles altos, el 56,3% niveles medios y el 39,6% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de evaluación de la satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas o de confort.

Tabla 6. *Distribución de la dimensión beneficios laborales*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	27 - 35	0	0.0
Medio	17 - 26	17	34.7
Bajo	7 - 16	32	65.3
Total		49	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

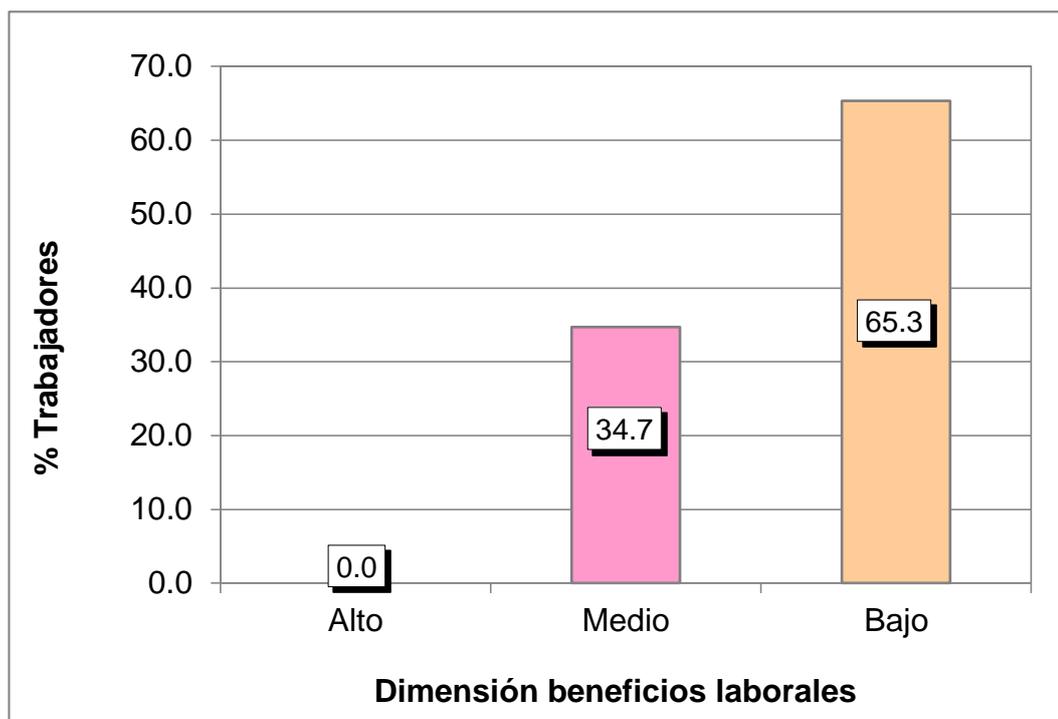


Gráfico 5. Distribución de la dimensión beneficios laborales

En el gráfico 5, se observa que de una muestra de 48 trabajadores que representa el 100%, el 0% han alcanzado niveles altos, el 34,7% niveles medios y el 65,3% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles bajos en el cuestionario de evaluación de la satisfacción laboral en su dimensión beneficios laborales.

Tabla 7. *Distribución de la dimensión relaciones interpersonales*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	16 - 20	2	4.2
Medio	10 - 15	29	60.4
Bajo	4 - 9	17	35.4
Total		48	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

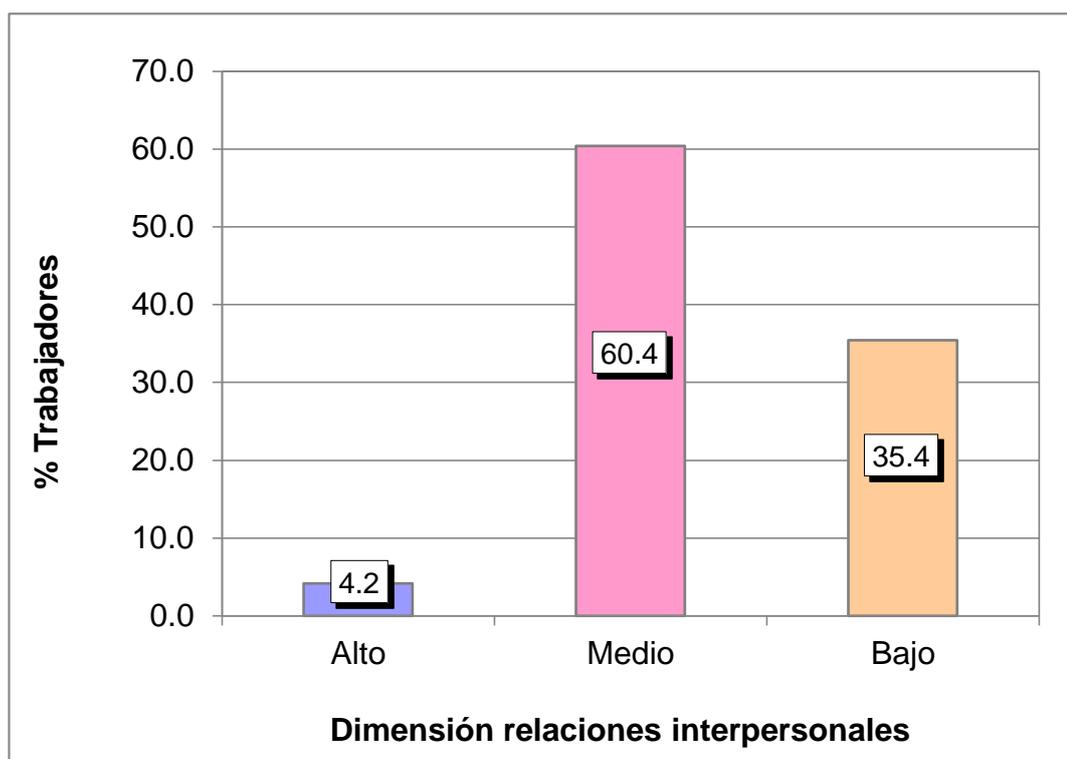


Gráfico 6. Distribución de la dimensión relaciones interpersonales

En el gráfico 6, se observa que de una muestra de 48 trabajadores que representa el 100%, el 4,2% han alcanzado niveles altos, el 60,4% niveles medios y el 35,4% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de evaluación de la satisfacción laboral en su dimensión relaciones interpersonales.

Resultados del cuestionario de productividad laboral

Tabla 8. *Distribución de los niveles de productividad de los trabajadores*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	63 - 85	8	16.7
Medio	40 - 62	23	47.9
Bajo	17 - 39	17	35.4
Total		48	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

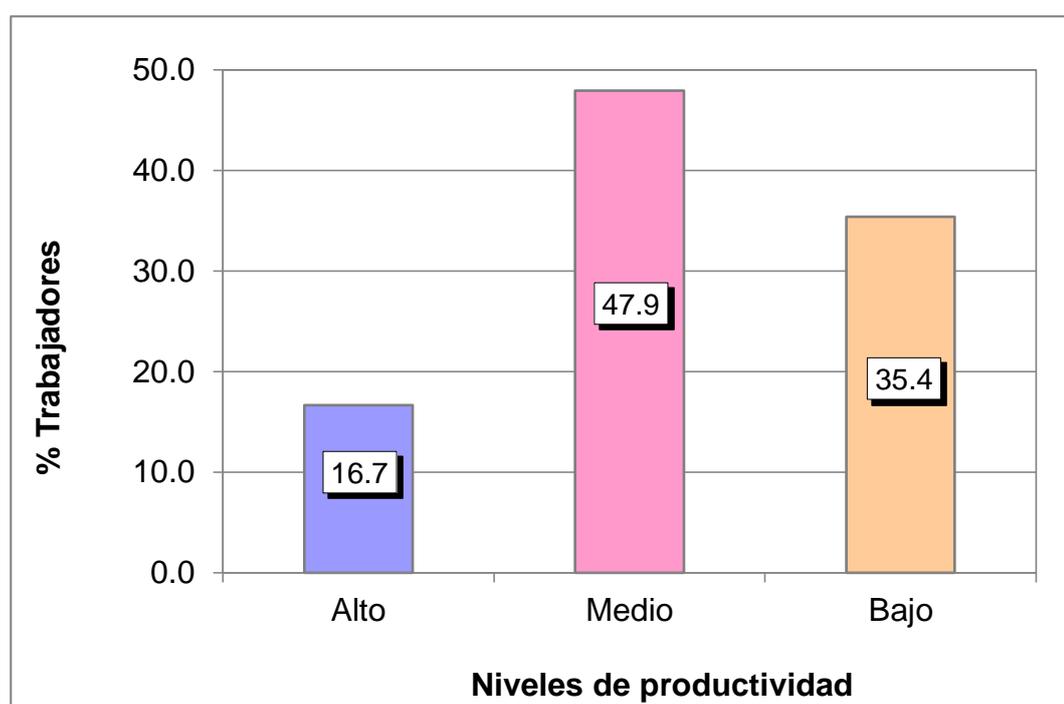


Gráfico 7. *Distribución de los niveles de productividad de los trabajadores*

En el gráfico 7, se aprecia que de una muestra de 48 trabajadores que representa el 100%, el 16,7% han alcanzado niveles altos, el 47,9% niveles medios y el 35,4% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de productividad laboral.

Tabla 9. *Distribución de la dimensión eficiencia*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	23 - 30	5	10.4
Medio	15 - 22	23	47.9
Bajo	6 - 14	20	41.7
Total		48	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

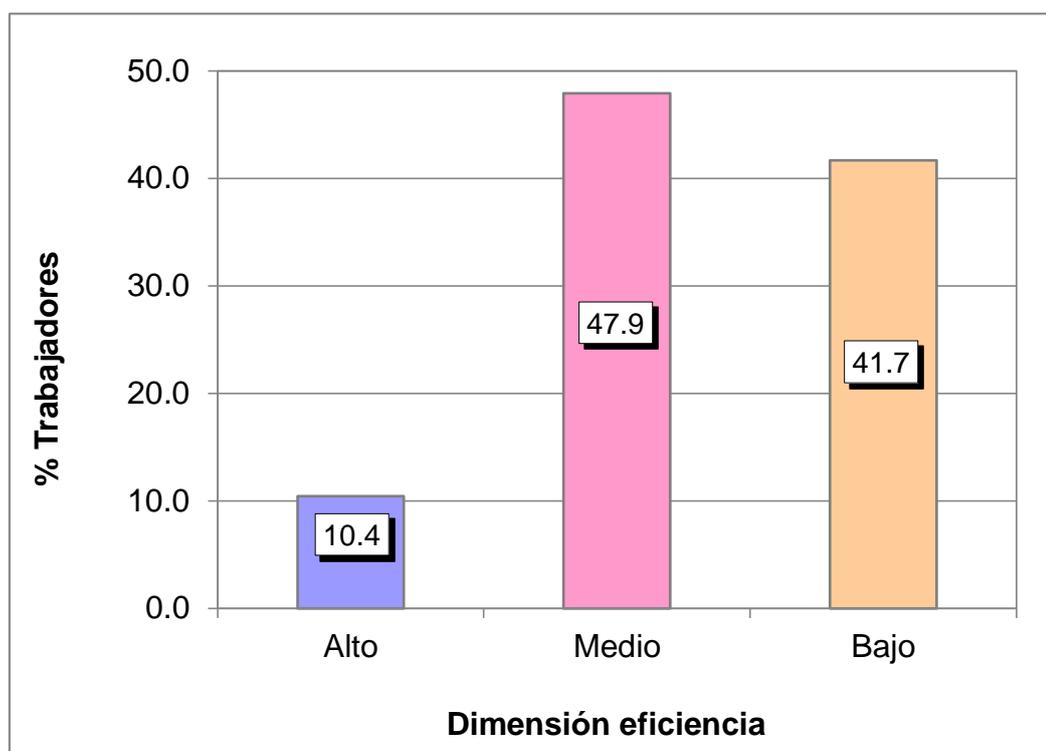


Gráfico 8. Distribución de la dimensión eficiencia

En el gráfico 8, se puede observar que de una muestra de 48 trabajadores que representa el 100%, el 10,4% han alcanzado niveles altos, el 47,9% niveles medios y el 41,7% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de productividad laboral en su dimensión eficiencia.

Tabla 10. *Distribución de la dimensión eficacia*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	23 - 30	7	14.6
Medio	15 - 22	23	47.9
Bajo	6 - 14	18	37.5
Total		48	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

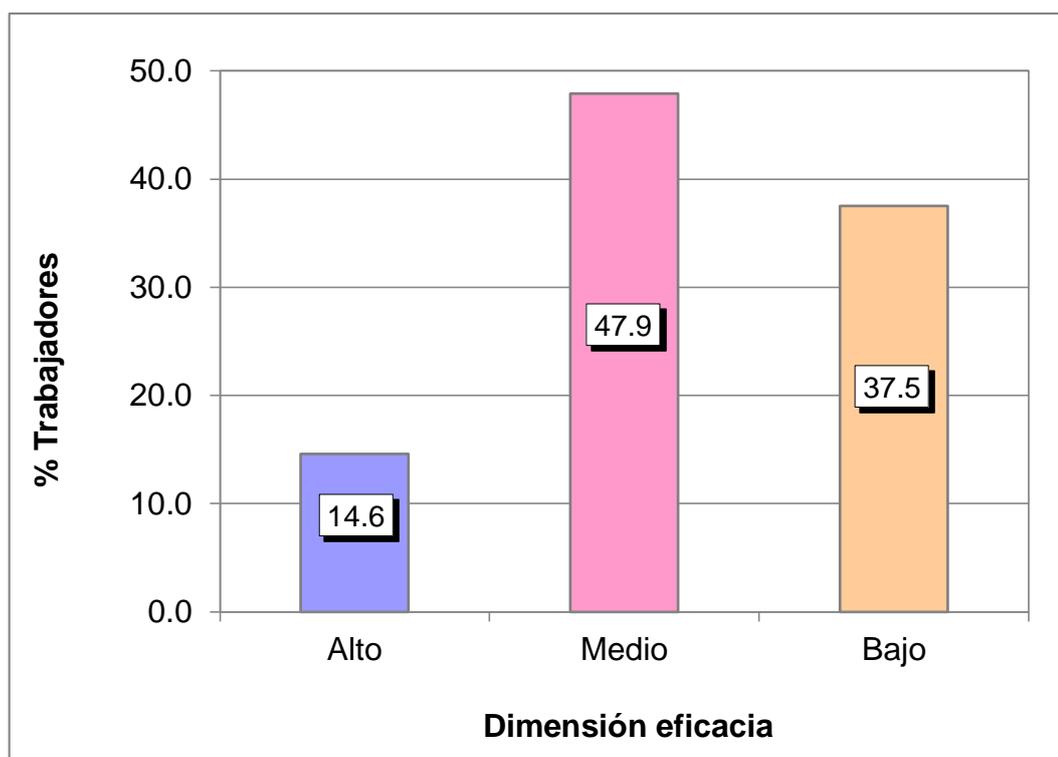


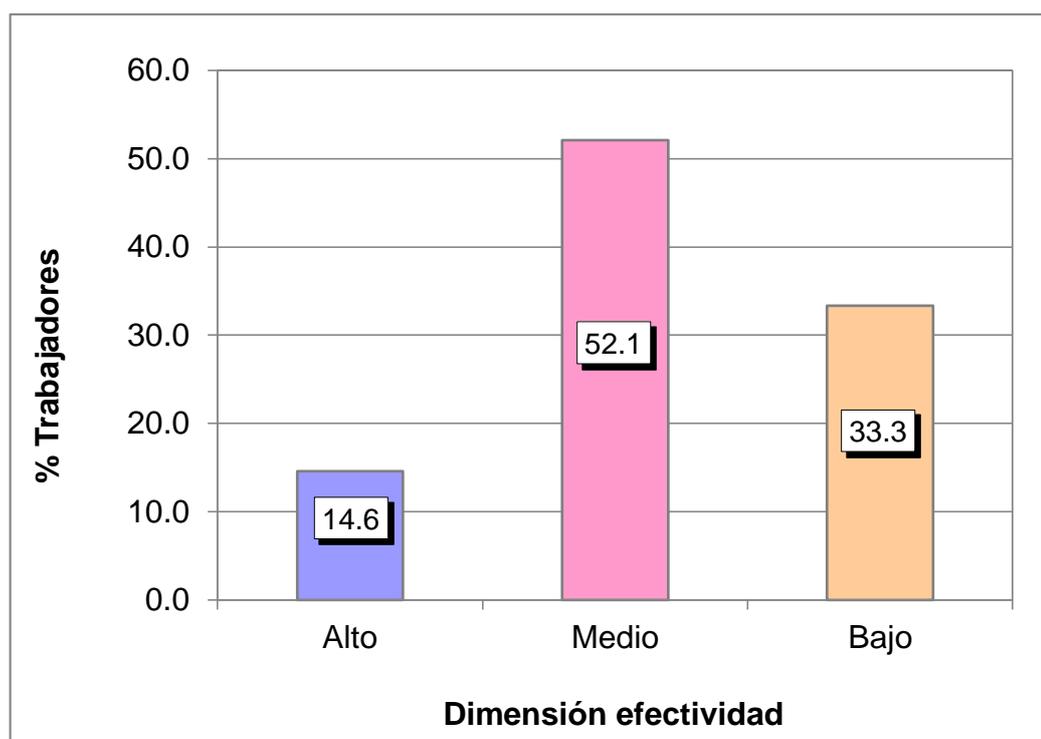
Gráfico 9. Distribución de la dimensión eficacia

En el gráfico 9, se puede apreciar que de una muestra de 48 trabajadores que representa el 100%, el 14,6% han alcanzado niveles altos, el 47,9% niveles medios y el 37,5% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de productividad laboral en su dimensión eficacia.

Tabla 11. *Distribución de la dimensión efectividad*

Niveles	Puntaje	fi	F%
Alto	19 - 25	7	14.6
Medio	12 - 18	25	52.1
Bajo	5 - 11	16	33.3
Total		48	100.0

Fuente: Base de datos (Anexo 3)

Gráfico 10. *Distribución de la dimensión efectividad*

En el gráfico 10, se observa que de una muestra de 48 trabajadores que representa el 100%, el 14,6% han alcanzado niveles altos, el 52,1% niveles medios y el 33,3% niveles bajos, lo que nos indica que la mayor parte de encuestados presentan niveles medios en el cuestionario de productividad laboral en su dimensión efectividad.

4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

a) Hipótesis General

H_0 La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018.

H_1 La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018.

Tabla 12. *Correlación de las variables satisfacción laboral y productividad de los trabajadores*

			Satisfacción laboral	Productividad
Rho de	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 12, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente significativa ($r_s = 0,878$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018.

b) Hipótesis Específica 1

Ho Las condiciones físicas o de confort no se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

H₁ Las condiciones físicas o de confort se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

Tabla 13. *Correlación de las variables condiciones físicas o de confort y productividad de los trabajadores*

		Condiciones físicas o de confort		Productividad
Rho de Spearman	Condiciones físicas o de confort	Coefficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
Productividad		Coefficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 13, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente significativa ($r_s = 0,856$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las condiciones físicas o de confort se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

c) Hipótesis Específica 2

Ho Los beneficios laborales no se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

H₁ Los beneficios laborales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

Tabla 14. *Correlación de las variables beneficios laborales y productividad de los trabajadores*

			Beneficios laborales	Productividad
Rho de	Beneficios laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 14, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación moderada positiva y estadísticamente significativa ($r_s = 0,572$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los beneficios laborales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

d) Hipótesis Específica 3

Ho Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

H₁ Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

Tabla 15. *Correlación de las variables relaciones interpersonales y productividad de los trabajadores*

			Relaciones interpersonales	Productividad
Rho de	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 23.

En la tabla 15, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre las variables muestran una relación alta positiva y estadísticamente significativa ($r_s = 0,881$, $p_valor = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que en la hipótesis general la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018; se aplicó el estadístico de Spearman que nos muestra una relación alta positiva $r_s = 0,878$, con una significancia $= 0,000 < 0,05$; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción Laboral es: el 2,1% niveles altos, el 52,1% niveles medios y el 45,8% niveles bajos; en tanto que en el Cuestionario de Productividad Laboral es: el 16,7% niveles altos, el 47,9% niveles medios y el 35,4% niveles bajos.

Los datos obtenidos se difieren con los hallados en el estudio de Yerén (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la Empresa Klauss. S.A. Lima – 2016”, Lima. Se obtuvo como resultado un valor $p = 0.000$, por lo que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad, traducida en el desempeño laboral que es regular.

Por otro lado los porcentajes difieren de los resultados obtenidos en la investigación de Flores (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral

y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016”, Ayacucho; quien describe que hay una correlación muy alta positiva y estadísticamente significativa $r_s = 0,904$ y una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$, por lo que se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores.

Lo expresado anteriormente se corrobora con la Teoría de los dos factores de Herzberg, quien detalla que la satisfacción o insatisfacción de la persona en su centro laboral es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente a sí mismo. La satisfacción es el principal resultado de los factores de motivación y la insatisfacción es el resultado de los factores de higiene.

Comparando con nuestra investigación, se debe tener en cuenta que la propensión es positiva en los estudios, empleando el estadístico de Spearman, estableciendo que existe correlación moderada y alta positiva, la tendencia es que al tener una adecuada satisfacción laboral, permitirá incrementar la productividad de los trabajadores, tal como lo refleja los resultados descriptivos que miden el nivel de percepción de los trabajadores.

Respecto a los resultados de la primera hipótesis específica, las condiciones físicas o de confort se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral; se aplicó el estadístico de Spearman que nos muestra una relación alta positiva $r_s = 0,856$, con una significancia = $0,000 > 0,05$; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción Laboral en su dimensión condiciones físicas o de confort es: el 4,2% niveles altos, el 56,3% niveles medios y el 39,6% niveles bajos.

En relación a la primera hipótesis específica se obtuvo como resultados antecedentes el estudio de Steves (2015), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas”, Ecuador. Se tuvo como resultados que el 85% de los empleados de las empresas ecuatorianas conocen las

actividades laborales que realizas diariamente, el 50% de los empleados se sienten motivados en la empresa donde trabajan. Se concluyó que los empleados de las empresas ecuatorianas tienen distintos niveles de capacitación en relación al trabajo que desempeñan. La carga laboral que tienen los empleados de las empresas ecuatorianas es medianamente justas.

Otro antecedente analizado es del autor Cerdán (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017”, Trujillo. Se concluye que la satisfacción laboral incide de manera indirecta en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. Por cuanto, existe un nivel medio de satisfacción laboral con un 40% lo cual incide en un nivel medio de productividad 55% (32 – 34 docenas de calzado/trabajador mensualmente).

De otro lado, lo antes mencionado se corrobora con la Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, quien señala que para un empleado, el camino comienza cuando las necesidades de orden inferior (fisiología y seguridad) están cubiertas. Por regla general, cuando una persona quiere trabajar, va a estar muy preocupada por recibir un salario. Pero no solo necesitará de su empresa una fuente de ingresos; la compañía debe proporcionar unas condiciones y un lugar para poder cumplir con el trabajo, como una oficina, o unas instalaciones para comer y/o descansar (necesidades fisiológicas). Cuando estas primeras necesidades estén cubiertas, el trabajador se ocupará de asentarse y de disponer con su profesión de ciertos recursos fijos y de un ambiente laboral seguro y estable (seguridad).

En la segunda hipótesis específica, los beneficios laborales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral; se aplicó el estadístico de Spearman que nos muestra una relación moderada positiva $r_s = 0,572$, con una significancia = $0,000 < 0,05$; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción Laboral en su dimensión beneficios laborales es: el 0% niveles altos, el 34,7% niveles medios y el 65,3% niveles bajos.

Se tuvo como antecedentes el estudio de Apestegui (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017”, Lima. Se tuvo como resultado que la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación fuerte, en la empresa Stación Vgas E.I.R.L, Distrito de Puente Piedra. Por ello se deduce que, a mayor satisfacción laboral, genera una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la organización.

Lo señalado, se fundamenta con la Teoría del Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard, quienes afirman que no existe un tipo de liderazgo único que se pueda considerar el mejor. El argumento implica que la eficacia de un liderazgo se basa en factores situacionales dentro del grupo. Por lo tanto, la conducta más adecuada del líder depende de la madurez de los miembros del equipo: de la evolución de sus competencias, su experiencia o su motivación para desempeñar las tareas y asumir responsabilidades.

En la tercera hipótesis específica, las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral; se aplicó el estadístico de Spearman que nos señala una relación alta positiva $r_s = 0,881$, con una significancia = $0,000 < 0,05$; donde el nivel de percepción de los trabajadores en el Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción Laboral en su dimensión relaciones interpersonales es: el 4,2% niveles altos, el 60,4% niveles medios y el 35,4% niveles bajos.

Se tuvo como antecedentes a Alva y Juárez (2014), en su investigación titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”, Trujillo. Los resultados detallan que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se concluye que se identificaron que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague.

Lo fundamentado se corrobora con la Teoría de la equidad de Adams, es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y para los gerentes ha resultado de mayor utilidad, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. La principal fuerza motivadora de esta teoría es la lucha por lo que se considera justo, procura explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, los efectos que sobre dichas relaciones puede percibirse la desigualdad.

En nuestro estudio predomina el nivel medio en satisfacción laboral y productividad desde la percepción de los trabajadores, mientras que en el estudio antecedente de igual forma prevalecen los niveles medios.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se ha arribado en la presente investigación de acuerdo a los resultados estadísticos son las siguientes:

- 1) La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva. La percepción de los trabajadores presentan niveles medios según los instrumentos aplicados. Es decir, la tendencia es que a mayor puntaje de satisfacción laboral conlleva a un mayor puntaje de productividad y viceversa.

- 2) Las condiciones físicas o de confort se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva. Es decir, predominan los niveles medios de percepción de los trabajadores en esta dimensión; donde a veces los trabajadores mantienen limpio y libre de obstáculos su lugar de trabajo; el ambiente de trabajo a veces es confortable en cuanto a la ventilación e iluminación; a veces reciben información necesaria para desempeñarse correctamente; y a veces les facilitan los equipos de protección individual necesaria para su trabajo.

- 3) Los beneficios laborales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación moderada positiva. Es decir, predominan los niveles medios de percepción de los trabajadores en esta dimensión: donde a veces el salario le permite cubrir sus necesidades; donde a veces la empresa le permite ascender en su puesto de trabajo; cuando realizan bien su trabajo a veces son reconocidos por los demás; a veces la empresa le ofrece oportunidades para su desarrollo profesional; y a veces su puesto de trabajo le ofrece estabilidad laboral.
- 4) Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores; ya que el nivel de significancia calculada es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación Rho de Spearman nos muestra una relación alta positiva. Es decir, predominan los niveles medios de percepción de los trabajadores en esta dimensión; donde a veces les agrada trabajar con sus compañeros; a veces tienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo; y a veces es confortable la comunicación dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros.

RECOMENDACIONES

- 1) La distribuidora ABB SAC – Huaral, debe implementar programas de incentivos económicos y no económicos según el desempeño laboral de los trabajadores de acuerdo al nivel de productividad, también incorporar una mejor gestión en la cual se priorice el comportamiento proactivo orientado al cambio y así potencializar las competencias de los trabajadores.
- 2) Se debe realizar una evaluación de satisfacción laboral y productividad trimestralmente, con la finalidad de percibir de mejor manera la situación de los trabajadores dentro de su ambiente de trabajo.
- 3) Mejorar las condiciones de trabajo como: brindar remuneraciones justas a los trabajadores en relación al trabajo que realizan, incentivar a los trabajadores para que tengan un mayor compromiso en las actividades que realizan y de esta manera fomentar una mayor productividad laboral, logrando con ello que la distribuidora ABB SAC – Huaral genere mayor rentabilidad.

- 4) Diseñar e implementar programas de capacitación y desarrollo profesional, que permita a los trabajadores mejorar sus competencias en sus respectivas áreas y prepararse para asumir cargos de mayor jerarquía. Estos programas pueden servir como un reforzamiento que permita un desarrollo tanto personal y profesional para el trabajador como para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliográficas:

- Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. (4ª ed.). Madrid: Muralla.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8º ed.). México DF: McGraw – Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: Mcgraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13º Ed.). Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad*. (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Guatemala: Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hersey, P. y Blanchard, K. (1982). *The management of organizational behavior*. (4ª ed.) New Jersey: Prentice Hall.

- Koontz, H. y Wehrich, H. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. (12ª Ed.). México DF: McGraw-Hill.
- Muñoz, A. (2010). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. (Tesis doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Pinilla, A. (2002). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Porter, M. (2014). *Ventaja Competitiva*. Buenos Aires: Editorial Vergara.
- Robbins, P. (2012). *Comportamiento organizacional*. (12ª. Ed.). México DF: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13º Ed.). México DF: Pearson Educación.
- Schroeder. M. (2012). *Factores de la productividad*. México DF: Serrano S.A.
- Schultz, P. (2009). *Psicología Industrial*. México DF: Edit. Me Graw Hill.
- Tamayo y Tamayo, M. (2017). *El Proceso de la Investigación científica*. (5ª ed.). México D.F.: Limusa S.A.

Revistas:

- Herzberg, F. (1997). Orthodox Job Enrichment: A Common Sense Approach to People at Work. *Defense Management Journal*, 4(1), 21-27.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de una escala de satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana. *Rev. de Investigación de Psicología*. 9(1), 27-34.
- Quintero, A. (2013). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 36 (1), 1-8.

Páginas webs:

- Alva, J. y Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú

Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. (Tesis de Licenciatura). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATI_SFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Apestequi, D. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9044/Apestequi_ADD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arnedo, H. y García, L. (2013). Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la corporación educativa para el incremento de la productividad CEIPRO a través de un diagnóstico del clima organizacional. (Tesis de Licenciatura). Cartagena: Universidad de Cartagena. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/441/1/Tesis%20de%20Grado%20-%20CEIPRO%202013.pdf>

Cárdenas, C. (2017). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Interbank en distrito independencia, año 2017. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3120/C%C3%A1rdenas_%C3%81CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carvajal, M. (2014). Satisfacción laboral y la productividad en la panadería Calidad de la ciudad de Ambato. (Tesis de Maestría). Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21007/1/T2841i.pdf>

Cerdán, L. (2017). Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017. (Tesis de Licenciatura). Trujillo: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9892/cerdan_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, P. (2017). Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi Cía. Ltda. (Tesis de Maestría). Ambato: Universidad

Técnica de Ambato. Recuperado de:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>

Flores, L. (2017). Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016. (Tesis de Maestría). Ayacucho: Universidad César Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16360/Flores_HLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gamboa, E. (2010). Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes. México DF. Recuperado de
<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccionlaboral-determinantes/>

López, J. (2013). Productividad laboral. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&pg=PA15&dq=productividad&hl=es419&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwjcmdTmxprPAhWCXh4KHd5eCTIQ6AEIKjAB#v=onepage&q=productividad&f=false>

Steves, T. (2015). Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas. (Tesis de Licenciatura). Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-196.pdf>

Torres, M. (2008). La productividad: conceptos y factores. Recuperado de:
<http://infocalser.blogspot.pe/2008/07/la-productividad-concepto-yzactores.html>

Yerén, Y. (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la Empresa Klauss. S.A. Lima – 2016. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

Valencia, E. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. (Tesis de Maestría). Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>

A N E X O S

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCION LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA DISTRIBUIDORA ABB SAC – HUARAL, 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Analizar la relación entre la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018.</p>	<p>Hipótesis General: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral, año 2018.</p>	<p>Variable Relacional 1: Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de Investigación: - No experimental de corte transversal. - Básica</p>
<p>Problemas Específicos: ¿De qué manera las condiciones físicas o de confort se relacionan con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral?</p> <p>¿De qué manera los beneficios laborales se relacionan con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral?</p> <p>¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral?</p>	<p>Objetivos Específicos: Establecer la relación entre las condiciones físicas o de confort con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.</p> <p>Determinar la relación entre los beneficios laborales con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.</p> <p>Identificar la relación entre las relaciones interpersonales con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.</p>	<p>Hipótesis Específicas: Las condiciones físicas o de confort se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.</p> <p>Los beneficios laborales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.</p> <p>Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la productividad de los trabajadores en la Distribuidora ABB SAC – Huaral.</p>	<p>Dimensiones: - Condiciones físicas o de confort - Beneficios laborales - Relaciones interpersonales</p> <p>Variable Relacional 2: Productividad</p> <p>Dimensiones: - Eficiencia - Eficacia - Efectividad</p>	<p>Nivel de Investigación: - Descriptivo - Correlacional</p> <p>Población: Estuvo conformada por 55 trabajadores de la Distribuidora ABB SAC – Huaral</p> <p>Muestra: De tipo probabilístico, aleatorio simple, aplicación de fórmula estadística, n = 48.</p> <p>Técnica: - Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario de evaluación de la satisfacción laboral. - Cuestionario de productividad laboral.</p>

Anexo 2 INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de evaluación de la satisfacción laboral

Autor: Diego David Apestegui Apestegui

Año: 2017 (UCV, Lima - Perú)

Adaptado por: Luis Alejandro Rodríguez Llactarimay

Año: 2018

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 10 minutos aproximadamente.

Numero de ítems: 17

Validez: Se realizó mediante juicio de expertos por especialistas de la Escuela de Posgrado de la UCV, dando como resultado que es aplicable.

Confiabilidad: Se aplicó el método Alfa de Cronbach $\alpha = 0,990$, un alto nivel de confiabilidad.

Dimensiones:

Condiciones físicas o de confort: Se formularon 6 preguntas (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6).

Beneficios Laborales: Se formularon 7 preguntas (Ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13).

Relaciones Interpersonales: Se formularon 4 preguntas (Ítems 14, 15, 16, 17).

Valoración: Escala Likert

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

Niveles:

Bajo	17 - 39
Medio	40 - 62
Alto	63 - 85

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) trabajador(a):

Le invito a responder el presente cuestionario. Tus respuestas son confidenciales y anónimas, en el cual tiene por objetivo recoger tu importante opinión sobre la Distribuidora ABB SAC, lugar donde se encuentra trabajando, lo cual nos ayudará a evaluar el nivel de satisfacción laboral, por eso es de mucha importancia que tus respuestas sean con honestidad y veracidad.

Instrucciones: Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

Valoración: Likert

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

Preguntas		N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Condiciones Físicas o de Confort		1	2	3	4	5
1	¿Cree Ud. que las condiciones físicas o confort mejoran la satisfacción laboral del trabajador?					
2.	¿Considera que la satisfacción laboral del trabajador es un adecuado medidor de la productividad?					
3.	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?					
4.	¿El ambiente de trabajo es confortable en cuanto a la ventilación e iluminación?					
5.	¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
6.	¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?					

Dimensión 2: Beneficios Laborales		1	2	3	4	5
7.	¿Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo?					
8.	¿El salario le permite cubrir sus necesidades económicas?					
9.	¿La empresa te brinda oportunidades para para ascender en tu puesto de trabajo?					
10.	¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?					
11.	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?					
12.	¿La empresa le ofrece estabilidad de su empleo?					
13.	¿Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral?					
Dimensión 3: Relaciones Interpersonales		1	2	3	4	5
14.	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?					
15.	¿Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo?					
16.	¿La comunicación establecida dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros es confortable?					
17.	¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?					

FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de productividad laboral

Autor: Diego David Apestegui Apestegui

Año: 2017 (UCV, Lima - Perú)

Adaptado por: Luis Alejandro Rodríguez Llactarimay

Año: 2018

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 10 minutos aproximadamente.

Numero de ítems: 17

Validez: Se realizó mediante juicio de expertos por especialistas de la Escuela de Posgrado de la UCV, dando como resultado que es aplicable.

Confiabilidad: Se aplicó el método Alfa de Cronbach $\alpha = 0,991$, un alto nivel de confiabilidad.

Dimensiones:

Eficiencia: Se formularon 6 preguntas (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6).

Eficacia: Se formularon 6 preguntas (Ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12).

Efectividad: Se formularon 5 preguntas (Ítems 13, 14, 15, 16, 17).

Valoración: Escala Likert

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

Niveles:

Bajo	17 - 39
Medio	40 - 62
Alto	63 - 85

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado(a) trabajador(a):

Le invito a responder el presente cuestionario. Tus respuestas son confidenciales y anónimas, en el cual tiene por objetivo recoger tu importante opinión sobre la Distribuidora ABB SAC, lugar donde se encuentra trabajando, lo cual nos ayudará a evaluar el nivel de productividad laboral, por eso es de mucha importancia que tus respuestas sean con honestidad y veracidad.

Instrucciones: Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

Valoración: Likert

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

Nº	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Eficiencia		1	2	3	4	5
1	¿Cree Ud. que la eficiencia mejora la productividad del trabajador?					
2	¿Considera que el desarrollo de sus habilidades le permitirá ser más eficiente?					
3	¿Cree Ud. que los consumidores están contentos con el rendimiento de los productos de la empresa?					
4	¿Considera que la productividad del trabajador es un adecuado medidor de su eficiencia?					
5	¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente la venta del producto?					
6	¿La empresa capacita a los trabajadores para aumentar el volumen de ventas?					

Dimensión 2: Eficacia		1	2	3	4	5
7	¿Cree Ud. que la satisfacción del cliente se relaciona con la productividad?					
8	¿Está comprometido con brindar un servicio que satisfaga al cliente?					
9	¿La empresa tiene precios competitivos?					
10.	¿Cree Ud. que los precios de los productos están fijados de acuerdo al mercado?					
11.	¿La empresa es asociada con la calidad por parte de los clientes?					
12.	¿La empresa cuenta con equipos de calidad para su correcto desempeño?					
Dimensión 3: Efectividad		1	2	3	4	5
13.	¿Los resultados son positivos?					
14.	¿Cree Ud. que mediante el estudio de resultados se pueden corregir errores?					
15.	¿Cumple con todos los objetivos propuestos por la organización?					
16.	¿La organización cumple con los objetivos ambientales?					
17.	¿Considera que la empresa brinda productos y servicios de calidad?					

Anexo 3
BASE DE DATOS DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Trabajadores

Nº	ÍTEMS																	PUNTAJE TOTAL	NIVEL	DIMENSIONES		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17			D1	D2	D3
1	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	2	35	Bajo	12	13	10
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	41	Medio	16	15	10
3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	38	Bajo	15	13	10
4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	37	Bajo	13	16	8
5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	42	Medio	17	14	11
6	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	4	3	1	42	Medio	14	16	12
7	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	50	Medio	21	15	14
8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	55	Medio	21	20	14
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	47	Medio	18	19	10
10	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	41	Medio	15	15	11
11	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	43	Medio	16	16	11
12	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	29	Bajo	13	9	7
13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	55	Medio	21	21	13
14	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	1	4	3	3	4	48	Medio	19	15	14
15	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	Medio	22	21	12
16	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	34	Bajo	16	7	11

17	4	4	5	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	53	Medio	22	13	18
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	55	Medio	21	20	14	
19	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	31	Bajo	14	7	10	
20	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	52	Medio	21	17	14	
21	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	37	Bajo	13	15	9	
22	5	5	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	3	4	3	3	46	Medio	22	11	13	
23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	Medio	24	21	12	
24	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	24	Bajo	7	8	9	
25	3	2	3	4	4	4	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	38	Bajo	20	10	8	
26	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	4	3	3	3	43	Medio	15	15	13	
27	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	51	Medio	19	18	14	
28	5	5	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	3	4	3	3	46	Medio	22	11	13	
29	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	56	Medio	22	20	14	
30	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	34	Bajo	14	10	10	
31	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	57	Medio	20	23	14	
32	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	28	Bajo	11	10	7	
33	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	57	Medio	21	22	14	
34	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	30	Bajo	12	9	9	
35	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	52	Medio	21	17	14	
36	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	30	Bajo	10	11	9	
37	3	2	3	4	4	4	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	38	Bajo	20	10	8	
38	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	32	Bajo	10	16	6	
39	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	59	Medio	21	22	16	
40	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	33	Bajo	12	13	8	
41	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	31	Bajo	12	12	7	

42	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	33	Bajo	10	17	6
43	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	65	Alto	26	26	13
44	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	27	Bajo	10	11	6
45	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	36	Bajo	10	18	8
46	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	32	Bajo	13	12	7
47	2	3	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	51	Medio	18	19	14
48	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	31	Bajo	12	13	6

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Trabajadores

Nº	ÍTEMS																	PUNTAJE TOTAL	NIVEL	DIMENSIONES		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17			D1	D2	D3
1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	36	Bajo	12	14	10
2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	48	Medio	16	18	14
3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	37	Bajo	13	14	10
4	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	28	Bajo	11	10	7
5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	Medio	17	17	15
6	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	49	Medio	15	19	15
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	Medio	19	18	15
8	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62	Alto	21	21	20
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	50	Medio	18	18	14
10	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	44	Medio	15	16	13
11	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	46	Medio	16	16	14
12	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	27	Bajo	10	10	7
13	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	66	Alto	22	25	19
14	2	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	54	Medio	15	21	18
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	54	Medio	19	20	15
16	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	63	Alto	21	24	18
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	65	Alto	23	24	18
18	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	63	Alto	22	21	20
19	3	3	1	3	1	1	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	37	Bajo	12	13	12

20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	Alto	25	24	20
21	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	41	Medio	12	16	13
22	4	4	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	52	Medio	19	19	14
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	54	Medio	19	20	15
24	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	20	Bajo	6	7	7
25	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43	Medio	13	16	14
26	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	55	Medio	18	19	18
27	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	61	Medio	20	21	20
28	4	4	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	52	Medio	19	19	14
29	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	Alto	22	24	20
30	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	41	Medio	16	14	11
31	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	59	Medio	20	21	18
32	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	29	Bajo	10	11	8
33	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	58	Medio	21	20	17
34	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	28	Bajo	12	9	7
35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	Alto	25	24	20
36	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	31	Bajo	14	9	8
37	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43	Medio	13	16	14
38	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	33	Bajo	14	11	8
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	64	Alto	23	24	17
40	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	34	Bajo	14	13	7
41	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	33	Bajo	10	11	12
42	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	29	Bajo	10	12	7
43	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	61	Medio	25	20	16

44	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	33	Bajo	10	14	9
45	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	31	Bajo	13	10	8
46	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	34	Bajo	11	14	9
47	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	50	Medio	17	18	15
48	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	32	Bajo	12	11	9

Anexo 4
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

PROGRAMA SPSS VERSIÓN 23 ESPAÑOL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Fiabilidad
Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,942	,942	17

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
¿Cree Ud. que las condiciones físicas o confort mejoran la satisfacción laboral del trabajador?	2,98	,978	48
¿Considera que la satisfacción laboral del trabajador es un adecuado medidor de la productividad?	2,94	,885	48
¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	3,08	,895	48
¿El ambiente de trabajo es confortable en cuanto a la ventilación e iluminación?	2,65	,863	48
¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	2,48	,989	48
¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?	2,42	,942	48
¿Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo?	2,31	,719	48

¿El salario le permite cubrir sus necesidades económicas?	2,29	,771	48
¿La empresa te brinda oportunidades para para ascender en tu puesto de trabajo?	2,23	,751	48
¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?	2,13	,841	48
¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	2,06	,861	48
¿La empresa le ofrece estabilidad de su empleo?	2,02	,812	48
¿Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral?	2,00	,825	48
¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	3,02	,863	48
¿Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo?	2,94	,932	48
¿La comunicación establecida dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros es confortable?	2,63	,703	48
¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?	2,27	,962	48

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	2,496	2,000	3,083	1,083	1,542	,143

Estadísticas de elemento de resumen

	N de elementos
Medias de elemento	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree Ud. que las condiciones físicas o confort mejoran la satisfacción laboral del trabajador?	39,46	96,211	,744	,877	,937
¿Considera que la satisfacción laboral del trabajador es un adecuado medidor de la productividad?	39,50	99,191	,651	,763	,939
¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	39,35	97,297	,756	,842	,937

¿El ambiente de trabajo es confortable en cuanto a la ventilación e iluminación?	39,79	98,722	,699	,836	,938
¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	39,96	95,785	,758	,814	,937
¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?	40,02	97,425	,706	,789	,938
¿Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo?	40,13	100,750	,705	,808	,938
¿El salario le permite cubrir sus necesidades económicas?	40,15	103,276	,483	,660	,942
¿La empresa te brinda oportunidades para para ascender en tu puesto de trabajo?	40,21	102,083	,580	,820	,940
¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?	40,31	101,581	,540	,636	,941
¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	40,38	96,920	,813	,824	,936
¿La empresa le ofrece estabilidad de su empleo?	40,42	100,035	,662	,792	,939
¿Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral?	40,44	100,251	,636	,765	,939
¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	39,42	99,993	,621	,903	,940
¿Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo?	39,50	98,468	,655	,870	,939
¿La comunicación establecida dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros es confortable?	39,81	100,326	,754	,819	,937
¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?	40,17	95,972	,772	,696	,936

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
42,44	111,443	10,557	17

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	48	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,975	,975	17

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
¿Cree Ud. que la eficiencia mejora la productividad del trabajador?	2,90	,905	48
¿Considera que el desarrollo de sus habilidades le permitirá ser más eficiente?	3,06	,861	48
¿Cree Ud. que los consumidores están contentos con el rendimiento de los productos de la empresa?	2,83	,930	48
¿Considera que la productividad del trabajador es un adecuado medidor de su eficiencia?	2,77	,973	48
¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente la venta del producto?	2,46	,922	48
¿La empresa capacita a los trabajadores para aumentar el volumen de ventas?	2,23	,951	48
¿Cree Ud. que la satisfacción del cliente se relaciona con la productividad?	2,79	,798	48
¿Está comprometido con brindar un servicio que satisfaga al cliente?	2,92	,895	48

¿La empresa tiene precios competitivos?	2,88	,914	48
¿Cree Ud. que los precios de los productos están fijados de acuerdo al mercado?	2,81	,960	48
¿La empresa es asociada con la calidad por parte de los clientes?	2,71	1,010	48
¿La empresa cuenta con equipos de calidad para su correcto desempeño?	2,69	,971	48
¿Los resultados son positivos?	2,81	,816	48
¿Cree Ud. que mediante el estudio de resultados se pueden corregir errores?	2,75	1,000	48
¿Cumple con todos los objetivos propuestos por la organización?	2,83	,953	48
¿La organización cumple con los objetivos ambientales?	2,38	1,084	48
¿Considera que la empresa brinda productos y servicios de calidad?	2,75	1,042	48

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	2,739	2,229	3,063	,833	1,374	,043

Estadísticas de elemento de resumen

	N de elementos
Medias de elemento	17

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree Ud. que la eficiencia mejora la productividad del trabajador?	43,67	164,184	,773	,791	,974
¿Considera que el desarrollo de sus habilidades le permitirá ser más eficiente?	43,50	163,149	,866	,843	,973
¿Cree Ud. que los consumidores están contentos con el rendimiento de los productos de la empresa?	43,73	161,861	,854	,814	,973
¿Considera que la productividad del trabajador es un adecuado medidor de su eficiencia?	43,79	162,509	,785	,788	,974

¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente la venta del producto?	44,10	163,457	,790	,809	,974
¿La empresa capacita a los trabajadores para aumentar el volumen de ventas?	44,33	164,823	,705	,691	,975
¿Cree Ud. que la satisfacción del cliente se relaciona con la productividad?	43,77	167,925	,695	,753	,975
¿Está comprometido con brindar un servicio que satisfaga al cliente?	43,65	161,978	,884	,923	,972
¿La empresa tiene precios competitivos?	43,69	162,177	,856	,812	,973
¿Cree Ud. que los precios de los productos están fijados de acuerdo al mercado?	43,75	160,362	,890	,883	,972
¿La empresa es asociada con la calidad por parte de los clientes?	43,85	159,914	,861	,891	,973
¿La empresa cuenta con equipos de calidad para su correcto desempeño?	43,88	161,303	,839	,811	,973
¿Los resultados son positivos?	43,75	164,234	,862	,851	,973
¿Cree Ud. que mediante el estudio de resultados se pueden corregir errores?	43,81	160,326	,853	,884	,973
¿Cumple con todos los objetivos propuestos por la organización?	43,73	162,031	,824	,850	,973
¿La organización cumple con los objetivos ambientales?	44,19	159,773	,802	,843	,974
¿Considera que la empresa brinda productos y servicios de calidad?	43,81	159,092	,866	,878	,973

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
46,56	182,932	13,525	17