



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA
COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL MACHUPICCHU LTDA., ANDAHUAYLAS,
APURÍMAC – 2018”**

PRESENTADO POR

Bach. QUINTANA ZUÑIGA, Ronald Enrique

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

Lima, Marzo 2019

TÍTULO
“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA
COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL MACHUPICCHU LTDA.,
ANDAHUAYLAS, APURÍMAC – 2018”

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Jesús y Clotilde quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi motor y mi motivo que es mi hijo Imanol Quintana Roca, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias hijo mío, siempre te llevo en mi corazón y sabes lo mucho que te Amo.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a los directivos de La Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., por confiar en mí, abrimme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Alas Peruanas filial Andahuaylas, a toda la facultad de Ciencias Empresariales y Educación, a mis docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda, Andahuaylas de la región Apurímac en el año 2018, la investigación es básica, con un no experimental del tipo transaccional correlacional, donde se encontró la influencia de las variables a partir de la relación existente entre ellas, en el marco una realidad específica y cuyos resultados apoyaran la gestión de la cooperativa.

Sobre la población elegida para aplicar instrumentos, es el total de trabajadores de la diversidad de cargos que existen y asciende a 32 personas, y se determinó encuestar a toda la población, con un margen de error del 5% y seguridad del 95%, el mismo que utilizó un cuestionario organizado en 24 preguntas con una escala de medición de Likert.

El resultado obtenido es el rechazo a la afirmación contraria del investigador y confirmación de la hipótesis de trabajo, con una confianza del 99%, de la existencia de la relación significativa entre Satisfacción Laboral y Productividad en la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda, Andahuaylas, Apurímac. La correlación es positiva moderada dado el valor obtenido del Rho de Spearman de 0.526**.

Palabras clave:

Satisfacción Laboral, productividad, cooperativa.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the influence of job satisfaction on the productivity of the Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda, Andahuaylas of the Apurímac region in 2018, the research is basic, with a non-experimental correlation transactional type, where the influence of the variables was found from the existing relationship between them, in the framework of a specific reality and whose results supported the management of the cooperative.

About the chosen population to apply instruments, is the total number of workers of the diversity of positions that exist and amounts to 32 people, and it was determined to survey the entire population, with a margin of error of 5% and 95% safety, He himself used a questionnaire organized into 24 questions with a Likert scale.

The result obtained is the rejection of the contrary affirmation of the researcher and confirmation of the working hypothesis, with a 99% confidence, of the existence of the significant relationship between Labor Satisfaction and Productivity in the Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda, Andahuaylas, Apurímac. The correlation is moderate positive given the value obtained from the Spearman's Rho of 0.526 **.

Keywords:

Labor Satisfaction, productivity, cooperative

ÍNDICE

	Pág.
TÍTULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I:.....	15
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema General.....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación del estudio.....	18
1.5. Limitaciones de la investigación.....	19
CAPÍTULO II:.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20

2.1.	Antecedentes del estudio	20
2.2.	Bases teóricas	25
2.2.1.	Satisfacción Laboral	25
2.2.2.	Productividad	32
2.3.	Definición de términos	37
2.4.	Hipótesis	38
2.3.1.	Hipótesis general	38
2.3.2.	Hipótesis específicas	38
2.5.	Variables.....	38
2.5.1.	Definición conceptual de la variable	39
2.5.2.	Definición operacional de la variable	39
2.5.3.	Operacionalización de la variable	40
CAPÍTULO III:.....		41
METODOLOGÍA.....		41
3.1.	Tipo y nivel de investigación	41
3.2.	Descripción del ámbito de la investigación	43
3.3.	Población y muestra	43
3.3.1.	Población.....	43
3.3.2.	Muestra.....	44
3.4.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	45
3.5.	Validez y confiabilidad del instrumento	46
3.6.	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		48
4.1.	Presentación de Resultados.....	48
4.1.1.	Frecuencias	49

4.1.2. Contrastación estadística de hipótesis	58
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	61
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables	40
Tabla 2: Total del personal que labora en la Cooperativa Macchupicchu Ltda.....	44
Tabla 3: Valores de confiabilidad*	48
Tabla 4: Fiabilidad de instrumentos utilizados en la recolección de datos.....	49
Tabla 5: Resultados del conteo de la variable Satisfacción Laboral	49
Tabla 6: Resultados del conteo de la dimensión Factores Extrínsecos.....	51
Tabla 7: Resultados del conteo de la dimensión Factores Intrínsecos	52
Tabla 8: Resultados del conteo de la variable Productividad	54
Tabla 9: Resultados del conteo de la dimensión Eficiencia	55
Tabla 10: Resultados del conteo de la dimensión Eficacia.....	56
Tabla 11: Valores del Coeficiente de Correlación de Spearman	58
Tabla 12: Resultados de la Hipótesis General contrastada	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Esquema de estudio correlacional	42
Gráfico 2: Porcentajes del conteo de la variable Satisfacción Laboral	50
Gráfico 3: Porcentajes del conteo de la dimensión Factores Extrínsecos	52
Gráfico 4: Porcentajes del conteo de la dimensión Factores Intrínsecos	53
Gráfico 5: Porcentajes del conteo de la variable Productividad	54
Gráfico 6: Porcentajes del conteo de la dimensión Eficiencia	56
Gráfico 7: Porcentajes del conteo de la dimensión Eficacia	57

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de Consistencia	70
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables	71
Anexo 3: Matriz de instrumento de recolección de datos	72
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos	73
Anexo 5: Validación de expertos	75
Anexo 6: Autorización de la investigación	77
Anexo 7: Evidencia fotográfica	78
Anexo 8: Base de datos.....	82

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “Satisfacción laboral y productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda, Andahuaylas, Apurímac - 2018”, surge de considerar que las organizaciones están obligadas a enfrentar los retos de la satisfacción de sus trabajadores, quienes más que sus empleados o colaboradores, constituyen parte importante de la organización; mientras más conozcan o aprecien los directivos la importancia de sus recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo y/o en la prestación de los servicios.

Un nivel de productividad bajo en el lugar de trabajo dificulta la operación del negocio obstruyen todo el sistema organizacional, dañando las relaciones con los clientes y demorando la entrega de bienes y servicios a raíz de estas exigencias es que se propone investigar a la cooperativa, como un tipo de organización que debe atender a usuarios (socios).

En ese entender, este trabajo de investigación determina la influencia de la satisfacción laboral como factor relevante para un nivel de productividad adecuado del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda, Andahuaylas, Apurímac, para el mejor entendimiento del trabajo investigativo realizado, se ordenó los siguientes contenidos:

Capítulo uno, de nombre problema de investigación y resalta la problemática existente útil para formular problemas y objetivos generales y específicos, justificar e indicar las limitaciones de la investigación.

Capítulo dos, de nombre marco teórico y resaltan los antecedentes del estudio, las teorías utilizadas, las hipótesis de orden general y específicas, las variables en sus definiciones conceptual y operacional.

Capítulo tres, de nombre metodología y enfoca tipo y nivel de investigación, la población y muestra en estudio, técnicas e instrumentos para recoger datos, así como el plan para el recojo y procesamiento realizado.

Capítulo cuatro, de nombre resultados y muestra la interpretación de los resultados recogidos en tablas y gráficos, además, de la demostración de las hipótesis propuestas.

Capítulo cinco, de nombre discusión y refiere la alineación de los resultados recogidos con los resultados de los antecedentes del estudio.

Al final del trabajo investigativo se redactan conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas y anexos.

En ese sentido se espera que el presente trabajo de investigación permita orientar a mejorar la organización del sector cooperativas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las organizaciones del tipo cooperativo se iniciaron en Europa entre los años 1750 y 1850, con el advenimiento de la revolución industrial, donde los trabajadores recibían su salario que era cubierto por en especies de mala calidad muchas veces, obligándolos a recurrir a los tenderos quienes les ofrecían créditos a cambio de productos o mercaderías, iniciándose así las primeras cooperativas, en este caso las del tipo de consumo, con el tiempo fueron creándose distintos tipos de cooperativas, en relación a sus necesidades reuniéndose para trabajar para el beneficio de todos.

Posteriormente el cooperativismo en Europa se amplió a la producción de bienes agrícolas e industriales, con el fin de producir los artículos que necesitaban y evitar el abuso en el que se encontraban sometidos por parte de los grandes intermediarios.

En el presente, continúan apareciendo cooperativas en gran número, en particular las de ahorro y crédito, son instituciones financieras propias de los socios que las integran y guían sus políticas, beneficiándose de los servicios que ofrece esta, existen más de 57 mil cooperativas de ahorro y crédito que incluye a 105 países alrededor del mundo, beneficiando a más de 217 millones de asociados ofreciéndoles seguridad en cuanto a depósitos de ahorros y dándoles la facilidad de acceder a un préstamo a tasa razonables. (Fenacrep, 2016)

Como se puede advertir, la cooperativa es una empresa económica de administración democrática y de beneficio común, es sumamente importante la asociatividad de sus integrantes (socios), en el caso de las cooperativas agrícolas

porque los agricultores mejoraran sus niveles de ingreso y su calidad de vida como parte integrante de la cooperativa.

Al estar unidos, los productores agrícolas, pueden aumentar su producción y mejorar sus posibilidades de negociación al comercializarlos, al mercado nacional o al internacional, pues se podrá obtener mayores beneficios como servicios de manera conjunta para el acopio del producto, créditos para el cultivo, provisión de insumos y desarrollar economía de escala en las zonas donde se desarrollan.

La cooperativa agroindustrial Machupicchu Ltda., es una cooperativa joven que se dedica a la producción, transformación y comercialización de quinua y otros productos orgánicos y/o ecológicos andinos (kiwicha, chia, haba, maíz, etc.). La empresa se fundó en diciembre del año 2011 e inicio sus actividades en enero 2012, con el esfuerzo conjunto de 14 productores líderes del Valle de Chumbao en Andahuaylas. Actualmente la cooperativa cuenta con más de 400 socios que están distribuidos en 10 distritos de la provincia de Andahuaylas y Chincheros en la Región de Apurímac.

Sin embargo, la gestión de la cooperativa, no lo realizan solo el gerente general y administrador, son todo el personal que labora en la cooperativa, son ellas las que logran alcanzar los objetivos y las metas, en ese entendido, asociamos que mucho de sus resultados depende del grado de satisfacción que ellos posean, a mayor satisfacción mejores resultados, creemos que existe una relación directa.

En estos tiempos las organizaciones están obligadas a enfrentar los retos de la satisfacción de sus trabajadores, quienes más que sus empleados o colaboradores, constituyen parte importante de la organización; mientras más conozcan o aprecien los directivos la importancia de sus recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo y/o en la prestación de los servicios.

Un nivel de productividad bajo en el lugar de trabajo dificulta seriamente la operación del negocio. La disminución del trabajo y resultados de los trabajadores obstruyen todo el sistema organizacional, dañando las relaciones con los clientes y demorando la entrega de bienes y servicios.

La baja productividad conduce a la desorganización general entre el personal, ya que los trabajadores no completan las tareas, en un lugar de trabajo improductivo, normalmente genera conflicto entre los trabajadores, por las metas del puesto o del área, esto mismo afecta la meta global del negocio, en este caso a las metas que la cooperativa se ha fijado.

A partir de estas premisas es que nos formulamos los problemas de investigación que pretendemos resolver.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el grado satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018?
- ¿Cuál es el nivel de productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el grado de satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.
- Conocer el nivel de productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.

1.4. Justificación del estudio

Cuando se estudia sobre el desarrollo de una teoría o ciencia a partir de la investigación de un problema en la sociedad, es justificación suficiente para desarrollarla, es a partir de esta noble casusa, que esta investigación plantea indagar los aspectos teóricos relevantes de la satisfacción del trabajador de las organizaciones y la productividad que ofrecen los mismos en la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda. de Andahuaylas, por tanto, son claros los ejes sustanciales sobre los cuales se sustenta la pesquisa científica, las que nombraremos variables, que nos permitieran aprobar la relación de las mismas y lograr un mejor desempeño. (Ñaupa, Mejia, Novoa, & Villagomez, 2013)

El proceso de una investigación científica provee el uso de determinadas técnicas e instrumentos, beneficiosos para otras investigaciones similares, este hecho puede significar la utilización de técnicas conocidas con instrumentos

validados o la utilización de técnicas con instrumentos novedosos, como cuestionarios, test, modelos de diagramas, de muestreo, etc., es así, que se hace necesario construir instrumentos que permitan la medición de la relación satisfacción laboral y productividad que servirán de antecedente para próximas investigaciones. (Ñaupá, H. et al., 2013)

La investigación se dirige a indagar los principios y teorías sobre los que se fundamenta la satisfacción del personal y la productividad del personal, contribuye en la evaluación de las actividades, relacionadas a la satisfacción laboral y productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., redundando en la gestión, en los trabajadores y en los socios, si se consideran las recomendaciones.

1.5. Limitaciones de la investigación

- ✓ El financiamiento económico suficiente para la conclusión de la investigación.
- ✓ El acceso a información exacta es importante para la investigación.
- ✓ El tipo de investigación resulta ser limitante, por ser correlacional transaccional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Se requirió buscar diversas fuentes de información, seleccionando las investigaciones relacionadas con la investigación en sus dos o al menos una de sus variables de estudio, que se presentan a continuación:

2.1.1. Antecedentes internacionales:

Ochoa (2014). *Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX)* (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Cuyo propósito fundamental de la investigación fue determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. Concluye en que.

La producción de trabajo de los empleados es influenciada absolutamente por la motivación, se demostró por los resultados recogidos que las motivaciones en el contexto familiar y en el contexto de los compañeros de su trabajo contribuye en el desarrollo integral de los trabajadores. El 75% es el resultado estadístico del nivel de motivación existente en la empresa útil para alcanzar altos niveles de productividad efectivos. Es decir, generalmente muestran una motivación aceptable, aunque no es la no es la idónea para el trabajo, El 25% que resta es la proporción de trabajadores que deben pasar por procesos, métodos o proyectos para incrementar la motivación en los colaboradores, que repercuta en la productividad de cada uno de ellos en favor de la empresa.

Zarraga (2018). *Estrés laboral y su efecto en la productividad* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México. Cuyo propósito fue llevar a cabo un análisis de la relación entre los factores generadores de estrés en el ámbito laboral y su efecto en la productividad en su labor de investigación y concluye en que.

Para la Psicología de la Ciencia, el científico es y forma parte de sus principales motivos de estudio, descubriendo que efectivamente hay factores desencadenantes de estrés dentro del ámbito laboral científico; aunque se presentaron en niveles bajos, se llegó a la conclusión de que no existe relación entre ambas variables, es decir, que el nivel de estrés no afecta el nivel de productividad, al menos para la muestra que se tomó en cuenta, para dicha investigación. Sin embargo, no dejemos de considerar que la dedicación y diferencias individuales, que los científicos poseen marcan una diferencia para responder al estrés de manera positiva. Por lo que el estrés parece no influir ni afectar su trabajo, pero resultaría interesante, tomar en cuenta el presente estudio para profundizar en el tema, y ampliar el argumento que la teoría apunta, en cuanto a que los niveles altos de estrés sí afectan la productividad. Y poner atención en aquellas variables que, si reportaron puntajes altos de forma individual, así como en los argumentos que particularmente algunos investigadores hicieron durante las entrevistas y obtener información de peso con respecto a la sociedad científica. Y aunque que nuestra muestra arrojará niveles bajos de estrés al mismo tiempo que niveles bajos en índice de productividad, nos da un parámetro para cuestionar ambas variables, en el ambiente científico. Sugiriendo entonces para una futura investigación aún más profunda y detallada, la adecuación del instrumento de medición de Estrés, enfocándolo a las tareas específicas que realizan los investigadores, así como tomar en cuenta todos los medios que se consideran como producción científica, puesto que en nuestro estudio solo se enfocó a artículos arbitrados. Por lo tanto, probablemente esto pueda resultar en variaciones en el resultado causa – efecto, entre la variable. Así mismo podría también ampliarse la

muestra para tener resultados más representativos de la población científica, ya sea para comparaciones de género o bien entre disciplinas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Yeren (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klaus S.A.* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Cuyo objetivo fue identificar la relación del nivel de satisfacción laboral y los niveles de productividad de los miembros trabajadores de la empresa. Finalmente concluye en.

- Es positiva moderada la relación según el indicador encontrado de 0,562**, encontramos que, cuanto más es la Satisfacción Laboral, mayor será lo que producen los colaboradores de la organización.
- Es positiva moderada la relación según el indicador encontrado de 0,595**, encontramos que, cuanto más es la Satisfacción Laboral, habrá mejor calidad de los Productos en la organización.
- Es positiva moderada la relación según el indicador encontrado de 0,475**, e encontramos que, cuanto más es la Satisfacción Laboral, mejor será la Planta y Equipo de la empresa.
- Es positiva moderada la relación según el indicador encontrado de 0,477**, encontramos que, cuanto más es la Satisfacción Laboral, mayor será el rendimiento laboral de los colaboradores de la organización.

Por último, los resultados encontrados sobre las correlaciones son bajos, por ende, se nota que la variable productividad requiere del estudio de otras variables para ser explicada, la satisfacción del personal no asegura un alto nivel de productividad o lograra un aumento de esta.

Diaz (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016* (tesis

de pregrado). Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú. El propósito de estudiar esto fue identificar si el comportamiento organizacional se relaciona con la productividad de los coladores de la Caja Maynas. Concluye en que.

- La productividad de los colaboradores de la caja se ve influenciado por comportamiento organizacional.
- Se comprobó la HE1, hay relación entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores de la Caja al 95% de confianza,
- Se comprobó la HE2, hay relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Caja al 95% de confianza.
- Se comprobó la HE, hay relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los colaboradores de la Caja al 95% de confianza.

A partir del análisis de la evidencia encontrada de la variable comportamiento organizacional en su composición motivación laboral, satisfacción laboral y comunicación organizacional; se afirma que el comportamiento organizacional es positivo en opinión de los coladores de la Caja apoyados en la escala de Likert.

2.1.3. Antecedentes locales

Olivares (2015). *Estilo de liderazgo y satisfacción laboral en el Club campestre Puma de Piedra S.A.C. Andahuaylas* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú. El objetivo base es identificar la existencia de relación entre estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Concluye en.

- Los resultados hallados muestran una correlación positiva media entre estilo de liderazgo y satisfacción laboral, en cuanto al estilo de liderazgo, el 26,47% del personal afirma haberlo percibido algunas veces, asimismo, en la satisfacción laboral el 29,41% del personal afirma estar satisfecho algunas veces.

- Los resultados hallados muestran que no hay correlación entre liderazgo autoritario coercitivo y satisfacción laboral, en cuanto a liderazgo autoritario coercitivo, el 32,35% del personal afirma haberlo percibido casi siempre.
- Los resultados hallados muestran una correlación positiva débil entre liderazgo autoritario benevolente y satisfacción laboral, en cuanto a liderazgo autoritario benevolente, el 44,12% del personal afirma haberlo percibido algunas veces.
- Los resultados hallados muestran una correlación positiva débil entre liderazgo consultivo y satisfacción laboral, en cuanto a liderazgo consultivo el 20,59% del personal afirma haberlo percibido algunas veces.
- Los resultados hallados muestran una correlación positiva débil entre liderazgo participativo y satisfacción laboral, en cuanto a liderazgo participativo el 26,47% del personal afirma haberlo percibido algunas veces.

Quispe (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas*, (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú. Tiene como objetivo general determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. Concluye en que.

La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac encuentra que existe relación positiva moderada. Existe relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. Existe relación positiva moderada entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. A firma con un nivel de confianza del 95%, que No existe relación significativa entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la

Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. Existe una relación positiva moderada entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

Robbins & Judge (2009) definen a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (p.31).

Alles (2007) afirma que la satisfacción laboral “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo” (p. 306).

Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso (Chiavenato, 2009, p.13).

Fuentes de satisfacción en el puesto

Luthans (2008) afirma. Existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral. Sin embargo, las influencias y principales se resumen junto con las dimensiones.

- a) El trabajo mismo. - El contenido del trabajo mismo es una fuente importante de satisfacción laboral. Aun nivel más pragmático, algunos

de los ingredientes más importantes de un empleo satisfactorio, descubiertos por encuestas a través de los años, incluyen un trabajo desafiante e interesante; además una encuesta descubrió que el desarrollo de la carrera (no necesariamente la promoción) era más importante para empleados tanto jóvenes como de mayor edad. (p.142)

- b) El pago. - Se reconoce que los sueldos son un factor significativo, aunque cognitivamente complejo, y multidimensional de la satisfacción laboral. El dinero no solo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas sino también es para satisfacer necesidades de nivel superior. Con frecuencia los empleados consideran que el pago es un reflejo de como la administración ve su contribución a la organización. (p.143)
- c) Oportunidades de promoción. - Las oportunidades de promoción parecen tener un efecto variable en la satisfacción laboral. Esto se debe a que las promociones adquieren diversas formas y tienen muchas recompensas adicionales. (p.143)
- d) Supervisión. - La supervisión es otra fuente moderada e importante de la satisfacción laboral. No obstante, se puede decir, por ahora existen dos dimensiones de estilo de supervisión que influyen en la satisfacción laboral. Una se centra en los empleados y se mide según el grado con el que un supervisor adquiere un interés personal y se preocupa por el empleado. La otra dimensión es la participación o influencia, representada por los administradores que permiten a sus empleados participar en decisiones que afectan sus propios empleos. (p.143)
- e) Grupo de trabajo. - La naturaleza del grupo de trabajo o equipo tiene un efecto en la satisfacción laboral. Los colegas o miembros de equipos, amistosos y cooperadores son una fuente moderada de

satisfacción para empleados individuales. El grupo de trabajo, especialmente un equipo “unido”, sirve como una fuente de apoyo, bienestar y consejo para los miembros individuales. (p.144)

- f) Condiciones de trabajo. - Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. (p.144)

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) mencionan:

Satisfacción en el lugar de trabajo, es la actitud del personal referente al puesto que desempeñan, esto es producto de la percepción del colaborador sobre las tareas asignadas en correspondencia con las habilidades de este y la organización. Esto está asociado a diferentes aspectos importantes como son:

- Sueldo: compensación económica en equilibrio con el esfuerzo desplegado por las tareas realizadas en un puesto de trabajo.
- Funciones: interés por las labores que se desarrollan en el trabajo, que ofrezcan oportunidades de aprender y responsabilidades.
- Oportunidades de ascender: posibilidad de crecimiento y desarrollo en el centro laboral.
- Supervisión: habilidades cognitivas y humanas del jefe inmediato.
- Compañeros: competencia y apoyo por parte de los colegas de trabajo.
- Condiciones laborales: comodidad y apoyo propuesto por el ambiente de trabajo.
- Seguridad laboral: confianza en el puesto que desempeña de ser seguro.

Teorías de la satisfacción laboral

Arbaiza (2010) menciona las siguientes teorías de la satisfacción laboral:

1. Teoría de March y Simón

La motivación para producir surge de un estado de descontento, lo cual produce un sentimiento de búsqueda de alternativas para revertir esta insatisfacción. Estos autores plantean que cuanto mayor es el valor de las recompensas que la persona espera recibir, mayor es la satisfacción en el trabajo y mayor será el nivel de aspiración por parte del empleado. Además, cuanto más elevado sea el nivel de aspiración, menor será la satisfacción. En base a estos planteamientos, la satisfacción o insatisfacción de un empleado puede generar un aumento o una disminución en el nivel de rendimiento. (p.184)

2) Teoría X/Y

Esta teoría fue planteada por McGregor (1960) quien sostenía que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basada en una supervisión abierta y participativa. Este autor diferenciaba entre dos teorías:

- Teoría X.- Plantea que a las personas les desagradaba el trabajo y deben ser obligados y controlados para que cumplan con los objetivos de la organización.
- Teoría Y.- Plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa.

3) Teoría de Lawler y Porter (1967)

Ellos explican que las recompensas obtenidas como resultado del trabajo que realizan conduce a su satisfacción con el centro de labores, es así como los planteamientos teóricos deben contemplar diferencias entre las recompensas de carácter intrínseco y las recompensas de carácter extrínseco:

- De carácter intrínseco: Aquellos relacionados a satisfacer necesidades de autorrealización.
- De carácter extrínseco: Aquellos relacionados y controlados por la organización, como salario, ascenso, etc.

Los autores explican también que las recompensas, no necesariamente se asocian a su satisfacción, solo que cada miembro de la organización realiza un juicio sobre lo que considera justo. Por ende, cada trabajador se sentirá satisfecho en la medida que la recompensa la considere justa.

4) Teoría de los dos factores, de Herzberg

Alla por la década de los sesenta, Frederick Herzberg publica la teoría bifactorial. El investigador combina necesidades, es decir, aquellas de orden inferior que llama higiene o mantenimiento; y las de orden superior que llama factores de motivación. Esta teoría propone que las personas están motivadas por factores de motivación, que por factores de higiene o mantenimiento. (Lussier & Achua, 2008)

- a) Factores de mantenimiento o extrínsecos: La motivación es originada por fuentes externas a la persona y al trabajo que realizan. Aquí encontramos al salario, la seguridad en el centro de trabajo, las

categorías del puesto, las condiciones del trabajo, los beneficios sociales y las relaciones interpersonales. Estos aspectos están relacionados con satisfacer las necesidades de orden inferior de las personas. (Lussier y Achua, 2008)

Asimismo, Chiavenato (2009) los llama factores de higiene o higiénicos y lo describe como el ambiente laboral que rodean a la personal. Esto engloba a la condición física del centro laboral, salario y prestación social, políticas de la organización, estilo de liderazgo, clima laboral, reglamentos internos, oportunidad de crecimiento, relación con compañeros, etc.; Lo mencionado anteriormente también les llama factores que causan insatisfacción.

Del mismo modo Arbaiza (2010) los describe como factores de higiene y son los relacionados a las condiciones del centro laboral también, como el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, prestaciones sociales y reglamentos internos. Cuando estos no se presentan favorables provocan insatisfacción de lo contrario se convierten en fuentes de satisfacción.

- b) Factores de motivación intrínsecos: A los motivadores se les denomina factores de motivación intrínsecos, pues la motivación proviene del interior de la persona merced al trabajo mismo. Los factores de motivación intrínsecos incluyen los logros, el reconocimiento, el reto y el progreso. Estos factores se relacionan con la satisfacción de necesidades de alto nivel. El placer de realizar algo que nos agrada y hacerlo bien pueden ser un premio en sí mismo. Las organizaciones reconocieron la importancia de la motivación intrínseca y están creando puestos más interesantes y que planteen desafíos, al mismo tiempo que buscan el equilibrio entre la motivación intrínseca y la extrínseca. (Lussier y Achua, 2008, p.78)

Fincowsk & Krieger (2011) declaran que los factores motivacionales están en función al contenido del trabajo a realizar, tareas y deberes en relación con el cargo ocupado. Estos factores generan satisfacción en el personal y aumenta su nivel de productividad normal. Involucra sentimientos asociados a la realización, al crecimiento y al reconocimiento del trabajador, evidenciados en la realización de actividades que suponen desafíos y presenta bastante significación los resultados para el trabajo. Si los factores motivacionales son acertados elevaran la satisfacción muy significativamente, por el contrario de ser insuficientes, provocaran la reducción de la satisfacción. Se denominan también “factores de satisfacción” y encontramos: el reconocimiento por altos desempeños, las tareas gratificantes, delegación responsabilidades, autonomía decisional sobre cómo realizar el trabajo, los ascensos, el empleo de habilidades personales, la formulación de objetivos y métodos de evaluación de los mismos, la simplificación del puesto, el enriquecimiento del cargo (horizontalmente o verticalmente), la oportunidad de desarrollo profesional, la formación académica y profesional, entre otros.

A su vez Chiavenato (2009) manifiesta que son factores motivacionales aquellos que referencian el perfil del cargo y las funciones a realizar. Esto tiende a producir satisfacción durante el tiempo que dure, la productividad mejora a niveles importantes. Los factores motivacionales deben alcanzar niveles inmejorables para elevar la satisfacción del personal de la empresa, pero cuando estos son insuficientes exterminan la satisfacción de estos, como factores de satisfacción encontramos al trabajo que exija el uso total de habilidades personales, libertad para elegir la manera de hacer el trabajo, responsabilidad completa del trabajo a realizar, autoevaluación de su rendimiento, etc.

2.2.2. Productividad

La productividad dentro de un centro trabajo es una variable clave que determinaría la competitividad de la empresa de cierto modo y un instrumento útil para medir el rendimiento del trabajador. Esta medida es útil también, porque indican, de forma clara, el nivel de eficiencia de la utilización del recurso humano, siendo más eficiente si se obtiene un mayor nivel de producción por unidad.

La definición más usada de la productividad es mediante un ratio que responde a la división de dos factores a los que llamaremos output (número de producto realizados) entre el input (número de recursos utilizados). Las dos medidas más conocidas del input son el número de trabajadores o el total de horas trabajadas, lo que da lugar a dos resultados de productividad: la productividad por trabajador y la productividad por horas. (Abad, 2003)

Según el autor Schroeder (2008) la productividad es entendida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. (pp. 500 - 533)

Schroeder (2009) "Es la relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo, a menudo es conveniente medir esta relación como el cociente de la producción entre los insumos. 'Mayor producción, mismos insumos, la productividad mejora' o también se tiene que 'Menor número de insumos para la misma producción, la productividad mejora.'" (p. 533)

Es decir, la productividad es la relación que existe entre el

resultado final de producción o de servicios, de una entidad (privada o pública) y los recursos utilizados para lograr estos resultados, es por eso que encontramos una estrecha relación con la eficiencia y la eficacia.

La variable que se usa para mejorar la productividad es la inversión que se realiza para mejorar la competitividad (habilidades) de cada uno de los trabajadores, que influye de manera directa en el crecimiento de la productividad en las empresas (Chacaltana, 2008)

Uno de los principales objetivos de cada organización es lograr una elevada productividad, siendo este el motivo de estudio en las ciencias administrativas, particularmente el comportamiento organizacional, por la influencia del factor humano.

Son diversos los factores que se vinculan a la productividad del trabajo, algunos autores para poder estudiarlos los agrupan en: factores técnico-materiales y factores económicos sociales. El primer grupo de factores se refiere al desarrollo de los medios de trabajo y su adecuada utilización, en cambio al segundo grupo de factores le corresponde la motivación, la calificación y la utilización de los recursos humanos.

El motivo principal de pretender estudiar a la productividad en las organizaciones es encontrar en qué nivel se encuentran y, una vez conocido, establecer medidas que puedan incrementarlas por un tema de mejora continua.

García, (2009) si el objetivo es la fabricación de artículos a un menor costo, a través del empleo eficiente de los recursos primarios de la producción: materiales, hombres y máquinas, elementos sobre los cuales se debe enfocar los esfuerzos de los responsables para aumentar los índices de la productividad actual, de forma tal que permita reducir los

costos de producción.

- Aumentando el producto y mantener el mismo insumo.
- Reducir el insumo y mantener el mismo producto.
- Aumentando el producto y reducir el insumo simultánea y proporcionalmente. (García, Estudio del trabajo, Ingeniería de métodos y medición del trabajo, 2005)

García (2009), indica que la productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado, sino de la eficiencia con que se han combinado y utilizado los recursos para lograr los resultados específicos deseables. Por tanto, la productividad puede ser medida según el punto de vista:

1° = Producción / Insumos

2° = Resultados Logrados / Recursos empleados

Indicadores de productividad

Koontz & Wehrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

a) Eficiencia.

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se

utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

b) Efectividad.

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. 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.

c) 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.

Del análisis de estos indicadores se desprende que pueden ser considerados de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados al menos dos indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

Productividad en la industria

La empresa es un sistema abierto, interrelacionando con su entorno y para ser exitosa debe procurar la mejora continua de su gestión productiva. Se tiene influencia de estos cuatros factores básicos: el precio de venta de los productos, el costo de los insumos, la cantidad de los productos vendidos y la cantidad de productos que se tienen del total de insumos utilizados: Los tres primeros dependen de tres factores externos, mientras que el último depende de la empresa. (Lefcovich, 2008)

Las organizaciones deben ser analizadas en relación a los objetivos que se plantean y de los factores que contribuyen a la realización de los mismos, como ser rentable, producir con calidad, tener alta rentabilidad y la satisfacción del personal que la conforman. (Lefcovich, 2008)

Una exposición más puntualizada de los factores de la productividad es aquella clasificación que relaciona al entorno de la organización y al interior de esta. En ese sentido los factores internos de la organización lo conforman los tecnológicos (capacidad de producción en función de las máquinas y equipos que posee, diseño de producto y procesos), factores motivacionales (referidos al desarrollo de los individuos de la organización, el liderazgo de los individuos, etc.), factores tecno-organizativos (los diversos sistemas administrativos, métodos, normas y procedimiento que existen en la organización). Otros factores que se consideran en el proceso de mejora de la productividad, es el no contar a tiempo con los materiales que se requieren en el proceso, problemas de calidad de las materias primas, no contar con repuestos cuando se necesitan, utilizar herramientas en mal estado, problemas sindicales, etc. (Lefcovich, 2008)

2.3. Definición de términos

Agroindustrial

Acción que se deriva de la actividad económica donde está comprendida la producción, industrialización y comercialización de productos agropecuarios, forestales y otros.

Cooperativa

Es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios.

Factores extrínsecos

Son los factores que proviene de fuentes externas a la persona y al trabajo mismo como el salario, la seguridad en el empleo, la categoría en el puesto, las condiciones laborales, las prestaciones y las relaciones interpersonales. Estos factores se relacionan con la satisfacción de las necesidades de orden inferior.

Factores intrínsecos

Son los factores que se relacionan con la satisfacción de necesidades de alto nivel, el placer de realizar algo que nos agrada y hacerlo bien pueden ser un premio en sí mismo.

Eficacia

Es capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia

Es capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

Satisfacción laboral

Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

Productividad

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

2.4. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.

2.3.2. Hipótesis específicas

➤ No aplica, para los problemas y objetivos específicos por ser descriptivos

2.5. Variables

➤ **Variable N° 1:** Satisfacción laboral

➤ **Variable N° 2:** Productividad

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Satisfacción Laboral:

Alles (2007) afirma que la satisfacción laboral “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo” (p. 306).

Productividad:

La productividad es entendida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema (Schroeder, 2009)

2.5.2. Definición operacional de la variable

Satisfacción laboral:

Actitud de la persona producto de evaluar su puesto laboral, tal evaluación se basa en las creencias y valores de los factores propios del puesto y el trabajo.

Productividad:

Relación presente entre los medios utilizados y los resultados obtenidos.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1:
Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems/preguntas
Variable 1: Satisfacción laboral	Alles (2007) afirma que la satisfacción laboral “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo” (p. 306).	Actitud de la persona producto de evaluar su puesto laboral, tal evaluación se basa en las creencias y valores de los factores propios del puesto y el trabajo.	Factores extrínsecos	➤ Ambiente de trabajo	2
				➤ Supervisión	2
				➤ Normas	2
			Factores intrínsecos	➤ Puesto de trabajo	2
				➤ Realización	2
				➤ Reconocimiento	2
Variable 2: Productividad	La productividad es entendida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema (Schroeder, 2009).	Relación presente entre los medios utilizados y los resultados obtenidos	Eficiencia	➤ Utilización de materiales	2
				➤ Uso de tiempo	2
				➤ Cumplimiento de actividades	2
			Eficacia	➤ Satisfacción del usuario	2
				➤ Cumplimiento de objetivos	2
				➤ Resultados esperados	2

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Es de tipo básico, pura o fundamental, Pacheco (2006), nos refiere que la investigación es “conocer y explicar los fenómenos de la realidad natural y social, por lo que tiene como eje la formulación de una (o varias) hipótesis” (p. 81).

El nivel de Investigación que presenta es el descriptivo y correlacional, es descriptivo debido a que se indagara y conocerá como se manifiesta la realidad problemática de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., de Andahuaylas en un determinado momento referido a los hechos que se presentan y correlacional porque se plantea identificar la relación o asociación que hay entre dos las dos variables, en este caso el satisfacción laboral y la productividad, fenómenos que ocurren naturalmente.

El Método de Investigación es el método inductivo, se obtendrán conclusiones generales a partir de supuestos particulares, a través de diversas observaciones a los hechos y se propondrá una conclusión que resulte general para todos los hechos que sean de la misma clase.

El diseño es No Experimental, porque no haber manipulado intencionalmente las variables, y la inexistencia del grupo de control o experimental. Se analizo y estudio los fenómenos de la realidad posterior a su ocurrencia. (Carrasco, 2008)

En esa línea de no experimental, es transeccional correlacional; primero, porque se observaron situaciones existentes dentro de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., de Andahuaylas; segundo, la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único del año 2018; tercero, porque se determinó la relación entre las variables de estudio.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de estudio:

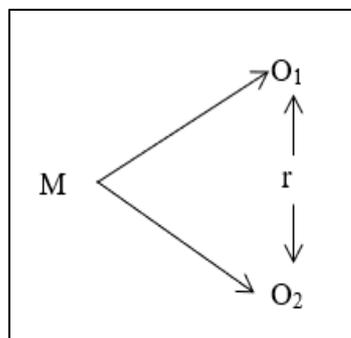


Gráfico 1: Esquema de estudio correlacional
Fuente: (Carrasco, 2008)

Donde:

M: Muestra del personal que labora en la municipalidad.

O1: Son las observaciones y mediciones de la variable satisfacción laboral.

O2: Son las observaciones y mediciones de la variable productividad

r: Es la correlación entre las variables observadas.

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

El trabajo de investigación se realizó en La cooperativa agroindustrial Machupicchu Ltda., y se ubica en el Perú como país, en la región Apurímac, provincia y distrito de Andahuaylas.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Compuesta por el total del personal que labora en la cooperativa, que suman 32 personas y se puede observar en la tabla 2

Tabla 2:

Total del personal que labora en la Cooperativa Macchupicchu Ltda.

N°	TRABAJADORES	CANTIDAD
1	Gerente general	01
2	Administrador	01
3	Técnicos de campo	15
4	Analistas de crédito	10
5	Asistente contable	01
6	Practicantes	04
	Total	32

Fuente: Cooperativa Macchupicchu Ltda.

3.3.2. Muestra

Es la parte que representa a la población, su característica esencial es la objetividad y refleja claramente a ella, para los resultados obtenidos sirvan para generalizar a todos los que componen la población (Carrasco, 2006).

Según Arias (2012) para definir el tamaño de la muestra, se utiliza la fórmula estadística. Y se toma en cuenta el nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Para el caso de la investigación a desarrollar se aplica el muestreo no probabilístico e intencional, por ser la población solamente de 32 individuos.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

En esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta, por ser la herramienta que se realiza a través de preguntas que pueden ser de manera verbal o escrita a una cantidad determinada de individuos con el fin de obtener información útil para una investigación.

Carrasco (2006) menciona. “La encuesta es una técnica para investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen” (p.314).

La encuesta utiliza como instrumento al cuestionario, que contiene una serie de preguntas, que generan datos útiles para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación propuesto.

Las alternativas de respuesta para el cuestionario son las siguientes:

- Siempre (5).
- Casi siempre (4).
- Algunas veces (3).
- Muy pocas veces (2).
- Nunca (1).

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y confiabilidad de la investigación será obtenida a través del Alfa de Cronbach y juicio de expertos.

El Alfa de Cronbach permitirá medir la fiabilidad y consistencia del instrumento a utilizar en la investigación, revelado por el resultado que se obtenga de la aplicación de una prueba piloto, establecido en un rango que va de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad y uno significa fiabilidad perfecta, ejercicio que será resuelto en el programa estadístico SPSS v24.

El juicio de expertos se refiere a la opinión informada de personas con trayectoria en los temas de investigación metodológica y de especialidad acorde a la investigación a desarrollar, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. La identificación de las personas que formarán parte del juicio de expertos es una parte crítica en este proceso.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

- Primero, se evaluó al instrumento de recolección de datos, para determinar su confiabilidad, utilizando la opinión de expertos profesionales en la gestión y Administración de empresas, además del indicador de nombre alfa de Cronbach, obtenido de aplicar el instrumento a una muestra piloto de 10 colaboradores.

- Segundo, al encontrar que los instrumentos son confiables se procede con la aplicación de las encuestas (cuestionarios) a los colaboradores de la Cooperativa.
- Tercero, luego de recoger los datos se generó una base de datos en Excel, para su posterior procesamiento. La base de datos permitió procesar y obtener información relevante para la investigación, esto fue posible al estadígrafo SPSS 24, se obtuvieron tablas y gráficos que fueron interpretados, del mismo modo, se comprobaron las hipótesis de investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

La certeza de los resultados se fundamenta en la validación que los expertos realizaron del instrumento utilizado y en la fiabilidad que el indicador alfa de Cronbach propone, para ello es importante conocer los valores de confiabilidad que se muestran en la tabla 3.

Tabla 3:
Valores de confiabilidad*

Medida	Descripción
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

*Kuder Richardson

4.1.1. Fiabilidad (Alfa de Cronbach)

Como se indicó al comenzar el capítulo el alfa de Cronbach evaluó la fiabilidad y consistencia del cuestionario aplicado en el trabajo de investigación y se determina dentro de un rango de cero a uno, los resultados encontrados son:

Tabla 4:

Fiabilidad de instrumentos utilizados en la recolección de datos

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N de elementos	N
Satisfacción de personal	,847	12	32
Productividad	,826	12	32

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Los instrumentos utilizados son de excelente confiabilidad, acorde a los parámetros observados en la tabla 4.

4.1.2. Frecuencias

Variable 1: SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 5:

Resultados del conteo de la variable Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	3	9,4
	Insatisfecho	5	15,6
	Indiferente	10	31,3
	Satisfecho	10	31,3
	Muy satisfecho	4	12,5
	Total	32	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

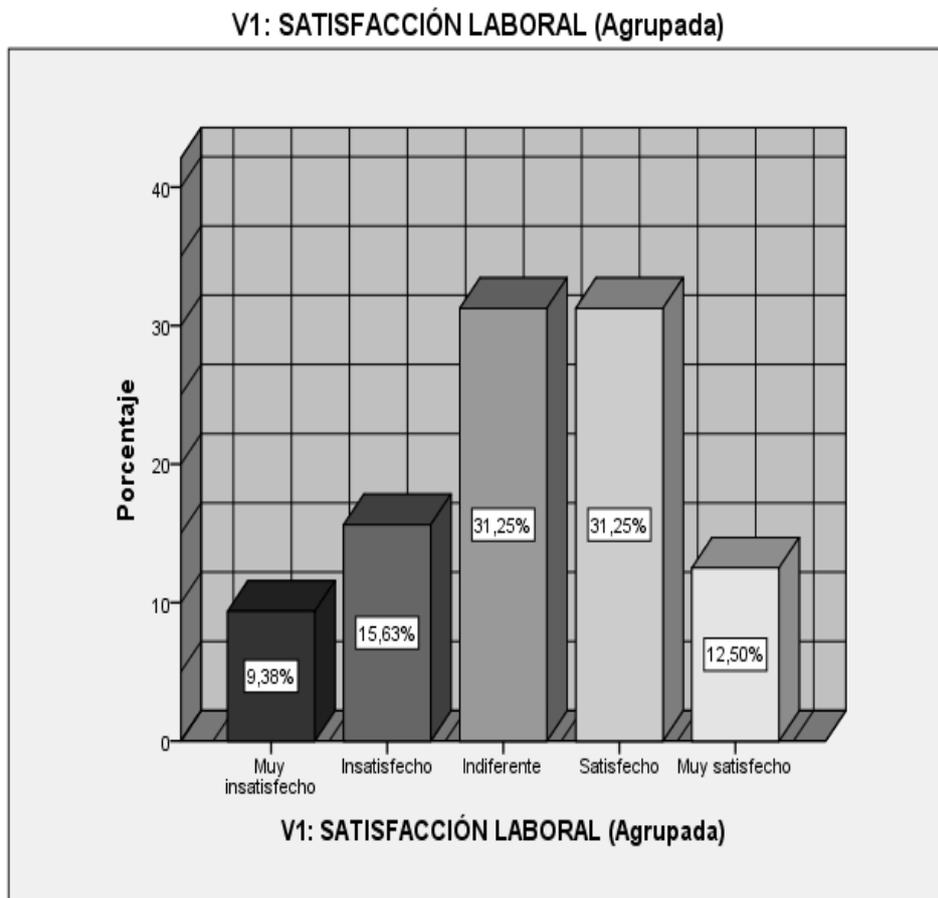


Gráfico 2: Porcentajes del conteo de la variable Satisfacción Laboral

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Al observar la tabla 5 y gráfico 2, descubrimos que los trabajadores indican acerca de si están satisfechos con su trabajo, respondió el 31.25 % (10 trabajadores del total de 32) estar indiferente y otro 31.25 % (10 trabajadores del total de 32) respondieron que están satisfechos.

Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores agrupa a los que están satisfechos y aquellos que les es indiferente el estado de satisfacción laboral en la cooperativa.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

D1V1: Factores extrínsecos

Tabla 6:

Resultados del conteo de la dimensión Factores Extrínsecos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	11	34,4
	Insatisfecho	7	21,9
	Indiferente	3	9,4
	Satisfecho	3	9,4
	Muy satisfecho	8	25,0
	Total	32	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Al observar la tabla 6 y gráfico 3, descubrimos que los trabajadores indican acerca si están satisfechos con su trabajo en función de los factores extrínsecos, respondió el 34.40 % (11 trabajadores del total de 32) estar muy insatisfechos y otro 21.90 % (7 trabajadores del total de 32) respondieron que están insatisfechos.

Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores agrupa a los que están muy insatisfechos y los que están insatisfechos laboralmente en la cooperativa.

V1 d1: Factores extrínsecos (Agrupada)

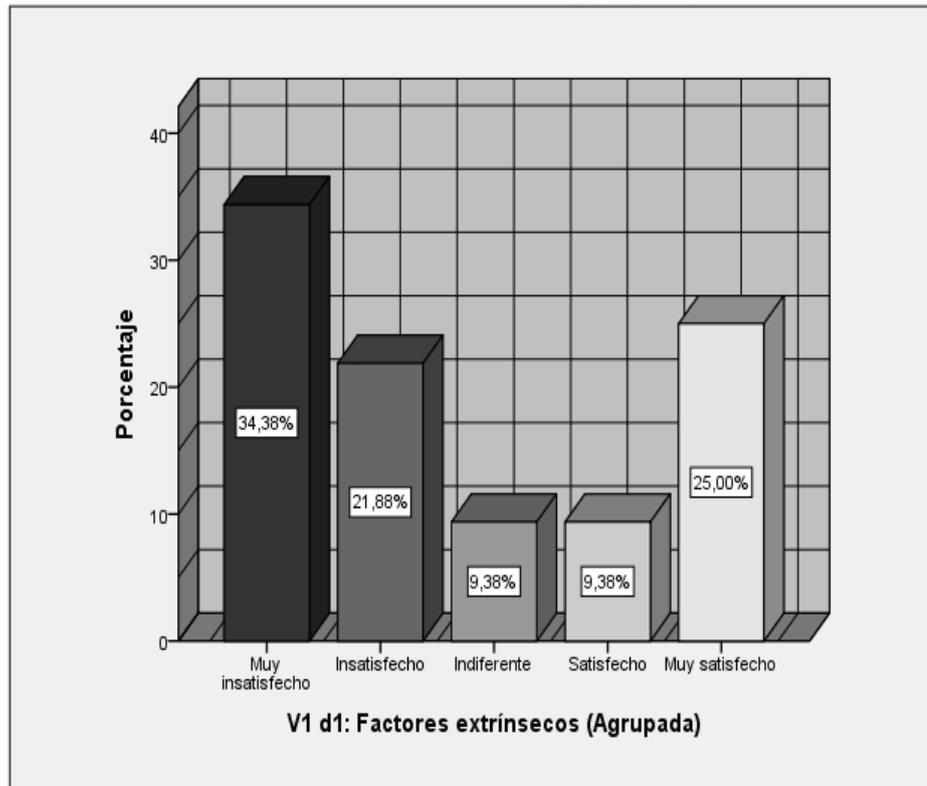


Gráfico 3: Porcentajes del conteo de la dimensión Factores Extrínsecos

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

D2V1: Factores intrínsecos

Tabla 7:

Resultados del conteo de la dimensión Factores Intrínsecos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	3	9,4
	Insatisfecho	3	9,4
	Indiferente	4	12,5
	Satisfecho	14	43,8
	Muy satisfecho	8	25,0
	Total	32	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Al observar la tabla 7 y gráfico 4, descubrimos que los trabajadores indican acerca si están satisfechos con su trabajo en función de los factores

intrínsecos, respondió el 43.80 % (14 trabajadores del total de 32) estar satisfechos y otro 25 % (8 trabajadores del total de 32) respondieron que están muy satisfechos.

Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores agrupa a los que están satisfechos y muy satisfechos con su trabajo en la cooperativa.

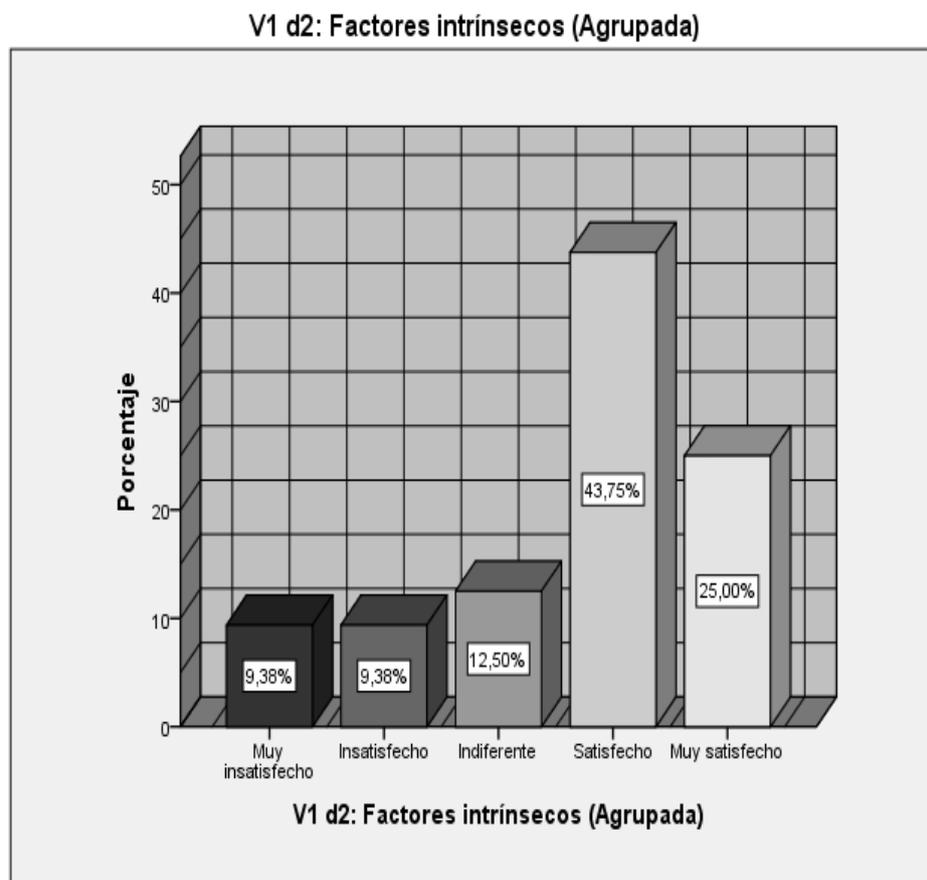


Gráfico 4: Porcentajes del conteo de la dimensión Factores Intrínsecos
Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Variable 2: PRODUCTIVIDAD

Tabla 8:

Resultados del conteo de la variable Productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	2	6,3
	Baja	8	25,0
	Regular	5	15,6
	Alta	7	21,9
	Muy alta	10	31,3
	Total	32	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

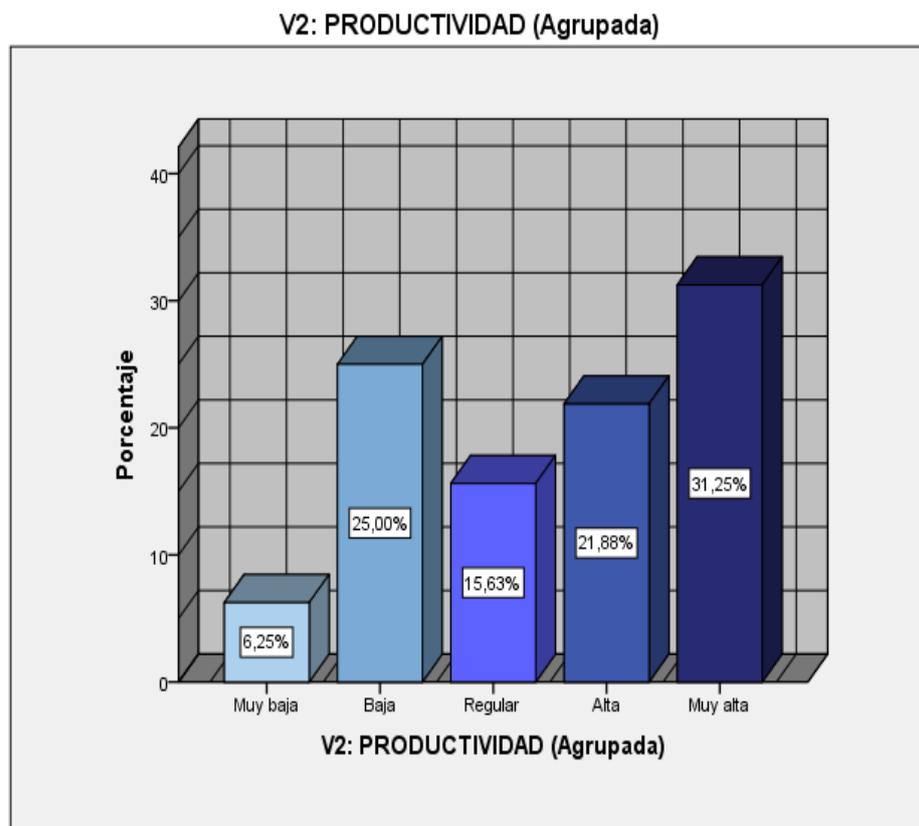


Gráfico 5: Porcentajes del conteo de la variable Productividad

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Al observar la tabla 8 y gráfico 5, descubrimos que los trabajadores demuestran productividad en su trabajo, se encontró que el 31.3 % (10 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de muy alta productividad y otro 25 % (8 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de baja productividad.

Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores agrupa a los que están en el nivel de muy alta productividad y baja productividad en la cooperativa.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

D1V2: Eficiencia

Tabla 9:

Resultados del conteo de la dimensión Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	1	3,1
	Baja	2	6,3
	Regular	11	34,4
	Alta	11	34,4
	Muy Alta	7	21,9
	Total	32	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Al observar la tabla 9 y gráfico 6, descubrimos que los trabajadores demuestran eficiencia en su trabajo, se encontró que el 34.4 % (11 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de alta eficiencia y otro 34.4 % (11 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de regular eficiencia.

Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores agrupa a los que están en el nivel de alta eficiencia y regular eficiencia en la cooperativa.

V2 d1: Eficiencia (Agrupada)

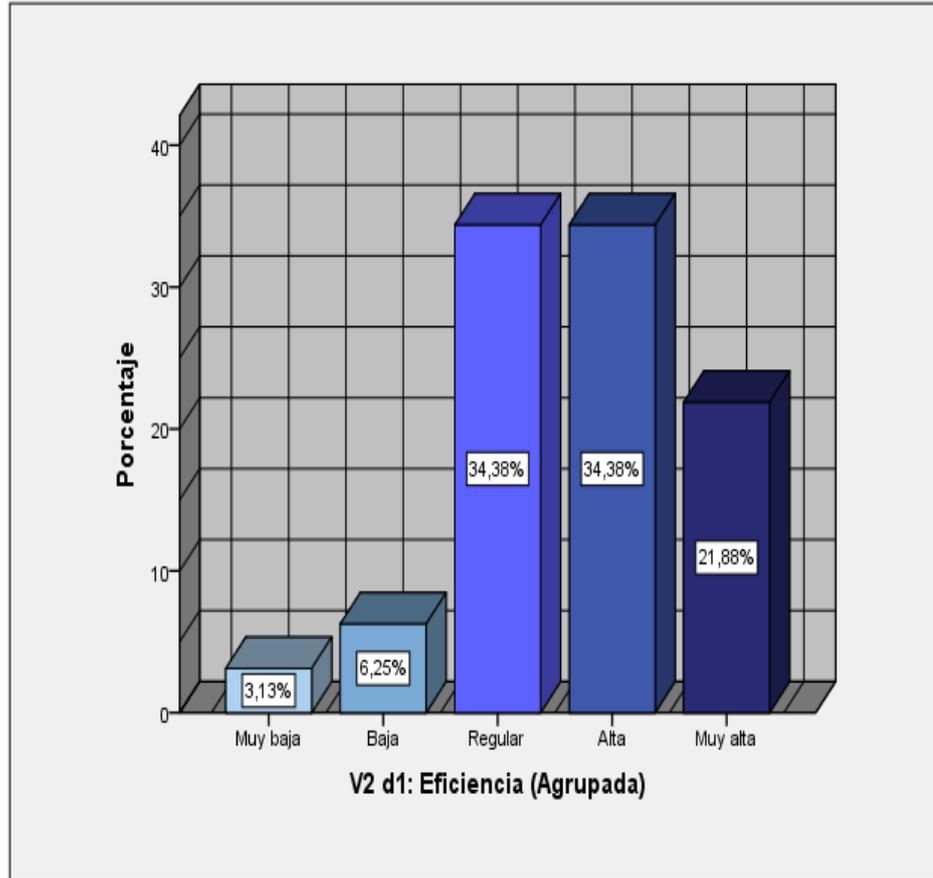


Gráfico 6: Porcentajes del conteo de la dimensión Eficiencia

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

D2V2: Eficacia

Tabla 10:

Resultados del conteo de la dimensión Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	3	9,4
	Baja	2	6,3
	Regular	11	34,4
	Alta	7	21,9
	Muy Alta	9	28,1
	Total	32	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Al observar la tabla 10 y gráfico 7, descubrimos que los trabajadores demuestran eficacia en su trabajo, se encontró que el 34.4 % (11 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de regular eficacia y otro 28.1 % (9 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de muy alta eficacia.

Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores agrupa a los que están en el nivel de regular eficacia y de muy alta eficacia en la cooperativa.

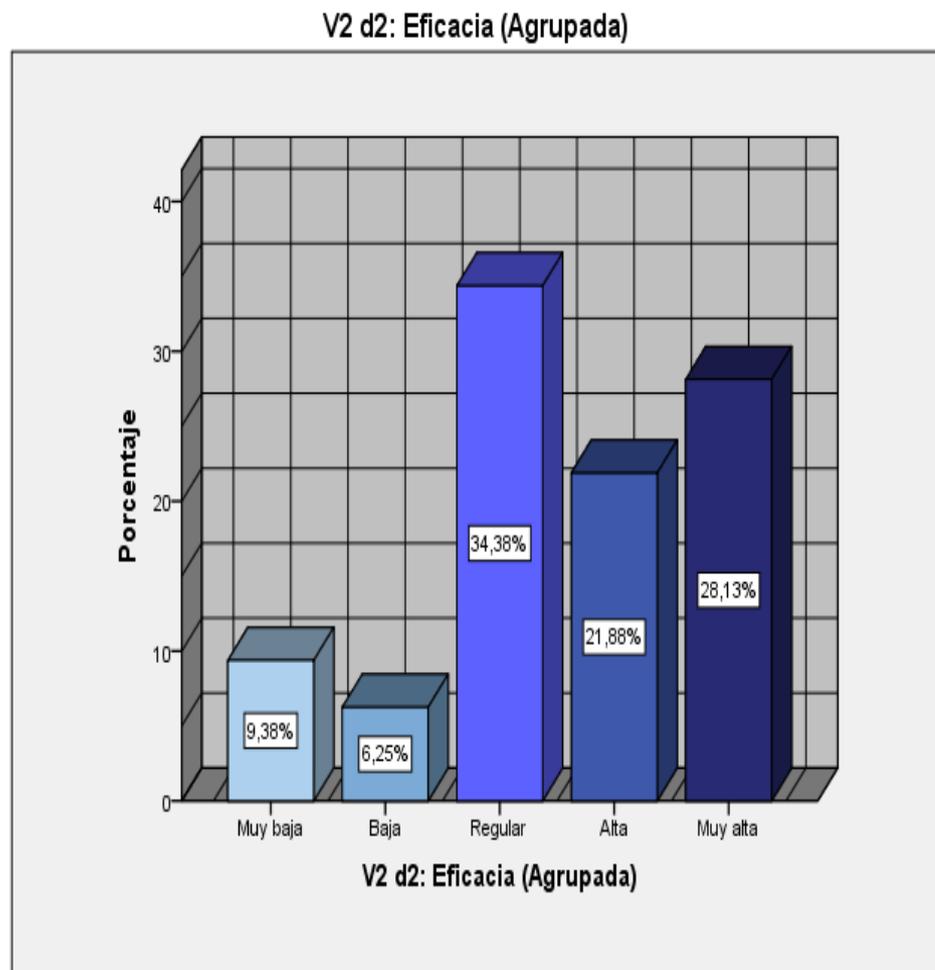


Gráfico 7: Porcentajes del conteo de la dimensión Eficacia

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

4.1.3. Contrastación estadística de hipótesis

De acuerdo con la formulación de los problemas y los objetivos propuestos en la presente investigación procedemos a mostrar los resultados que confirmen la aceptación o rechazo de la hipótesis nula o alterna, según lo planteado, el Rho de Spearman sirvió para evaluar las hipótesis siendo necesario conocer el rango de los valores que este propone y son:

Tabla 11:

Valores del Coeficiente de Correlación de Spearman

VALOR DE RHO	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.099	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación Nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a .099	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: www.google.com.pe/search?q=coeficiente+de+correlacion+de+spearman

HIPÓTESIS GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.

Tabla 12:

Resultados de la Hipótesis General contrastada

			V1: SATISFACCIÓN LABORAL	V2: PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	V1: SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 32	,526** ,002 32
	V2: PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,526** ,002 32	1,000 . 32

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

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Por los resultados de la tabla 12, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, hay relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018, con una confianza del 99% la correlación es positiva moderada dado el valor de Rho de Spearman de 0.526**.

En ese entendido, si la satisfacción laboral mejora, también mejora la productividad de los trabajadores de la cooperativa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La investigación realizada se sustenta en las bases teóricas de Satisfacción Laboral y Productividad, teorías que han servido como referencia para la formulación de problemas, objetivos e hipótesis que tenían que ser corroborados en el contexto de una realidad específica, en este caso la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas.

Como se puede advertir en la investigación, la cooperativa es una empresa económica de administración democrática y de beneficio común, es sumamente importante la asociatividad de sus integrantes (socios), para el caso de estudio las cooperativas agrícolas, dado que los agricultores mejoraran sus niveles de ingresos y su la calidad de vida como integrantes de la cooperativa, beneficio que se ve extendido a la población en general, con productos naturales aptos para el consumo humano, puestos de trabajo para la población, entre otros aspectos que evidencian el efecto multiplicador de generar empresa.

Es así, que procedemos a comparar los resultados obtenidos de las pesquisas realizadas, con las investigaciones consideradas como antecedentes y las teorías propuestas por los autores tomados en cuenta en la investigación.

En general los resultados de la investigación se respaldan en autores e investigaciones, es decir se comprobó que hay relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda, Andahuaylas, Apurímac - 2018, con una confianza del 99% la correlación es positiva moderada dado el valor de Rho de Spearman de 0.526**. En ese entendido, si la satisfacción laboral mejora, también mejora la productividad de los trabajadores de la cooperativa, esto referente al objetivo general.

Esta relación significativa se respalda en la investigación realizada por Ochoa (2014). Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX) en Guatemala, donde encontró que la motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, se demostró por los resultados recogidos que las motivaciones en el contexto familiar y en el contexto de los compañeros de su trabajo contribuye en el desarrollo integral de los trabajadores. El 75% es el resultado estadístico del nivel de motivación existente en la empresa útil para alcanzar altos niveles de productividad efectivos.

Además, Yeren (2017). Con su investigación Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klaus S.A. en Lima, Perú, indica que existe relación positiva moderada entre ambas variables al ,562**, el cual nos indica que, a mayor Satisfacción Laboral, mayor será la productividad de los colaboradores de la empresa.

Los autores Fincowsk & Krieger (2011) declaran que los factores motivacionales están en función al contenido del trabajo a realizar, tareas y deberes en relación con el cargo ocupado. Estos factores generan satisfacción en el personal y aumenta su nivel de productividad normal.

Referente al primer objetivo específico acerca del grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa, respondieron el 31.25 % (10 trabajadores del total de 32) estar en un estado indiferente y otro 31.25 % (10 trabajadores del total de 32) respondieron que están satisfechos. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores lo conforman los que están satisfechos en el trabajo y los que les es indiferente el estado de satisfacción laboral en la cooperativa. Este resultado responde al que plantea Alles (2007) donde afirma que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables sobre lo que los empleados consideran su trabajo, esta afirmación confirma que puede haber opiniones a favor o en contra y como se comprobó en el primer resultado, se relaciona con la productividad.

Ochoa (2014) en su investigación encuentra que la motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado. El nivel de motivación que conduce a la satisfacción del trabajador que se encontró en la empresa al momento de la aplicación de la escala, demuestra un 75% en total de todos los trabajadores evaluados, indica que generalmente tienen una motivación aceptable pero no la indicada para realizar su trabajo, porque ese 25% que hace falta es un indicador de que se debe aplicar algún proceso, método o proyecto en donde el principal objetivo sea aumentar esa motivación en los empleados, para que ese porcentaje aumente, pero no solamente eso sino que se vea reflejado en la productividad laboral de cada trabajador que es realmente lo que le favorece a la empresa.

Referente al segundo objetivo específico acerca del nivel de productividad de los trabajadores de la cooperativa, encontramos que el 31.3 % (10 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de muy alta productividad y otro 21.9 % (10 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de alta productividad. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores lo conforman los que están en el nivel de muy alta productividad y los que están en el nivel de alta productividad en la cooperativa.

La productividad un centro trabajo es la variable clave que determinaría la competitividad de la empresa, es un instrumento útil para medir el rendimiento del trabajador. Esta medida es útil también, porque indica de forma clara, el nivel de eficiencia y eficacia del esfuerzo del recurso humano, siendo más eficiente y eficaz si se obtiene mayores niveles de producción. En ese sentido las organizaciones deben ser analizadas en relación con los objetivos que se plantean y de los factores que contribuyen a la realización de los mismos, como ser rentable, producir con calidad y la satisfacción del personal que la conforman. (Lefcovich, 2008)

CONCLUSIONES

- Al referirnos al objetivo general, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, hay relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda, Andahuaylas, Apurímac - 2018, con una confianza del 99% la correlación es positiva moderada dado el valor de Rho de Spearman de 0.526**. En ese entendido, si la satisfacción laboral mejora, también mejorara la productividad de los trabajadores de la cooperativa.
- Al referirnos al primer objetivo específico acerca del grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la cooperativa, respondieron el 31.25 % (10 trabajadores del total de 32) estar en un estado indiferente y otro 31.25 % (10 trabajadores del total de 32) respondieron que están satisfechos. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores lo conforman los que están satisfechos en el trabajo y los que les es indiferente el estado de satisfacción laboral en la cooperativa.
- Al referirnos al segundo objetivo específico acerca del nivel de productividad de los trabajadores de la cooperativa, encontramos que el 31.3 % (10 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de muy alta productividad y otro 21.9 % (10 trabajadores del total de 32) se encuentran en el nivel de alta productividad. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores lo conforman los que están en el nivel de muy alta productividad y los que están en el nivel de alta productividad en la cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores, dado que esto se verá reflejado en desempeños extraordinarios de los mismos, el detalle de cómo lograrlo se explica en las recomendaciones siguientes.
- Las organizaciones que tienen éxito son lugares excelentes de trabajo, son intrínsecamente desafiantes para las personas, en esa línea se debe promover puestos de trabajo interesantes (análisis de puestos permanente) con ambientes, promociones, normas y sueldos adecuados.
- Se debe proveer los medios de trabajo necesarios para un desempeño destacado, por medio de capacitaciones que fortalezcan sus competencias laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, P. (2003). *Empleo y productividad del trabajo: un análisis descriptivo para las industrias gallega y española*. Valencia.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning .
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos.
- Chacaltana, J. (2008). *Una evaluación del regimen laboral especial para la microempresa en Perú, al cuarto año de vigencia*. Mineo.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* . Mexico: McGraw Hill.
- Diaz, S. C. (2006). *Metodologia de la investigacion cinetifica*. San Marcos.
- Fenacrep (2016). *Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú*
- Fincowsk, F., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- García, R. (2005). *Estudio del trabajo, Ingeniería de métodos y medición del trabajo*. Mc Graw Hill.
- García, R. (2009). *Estudio del Trabajo, Ingeniería de métodos y medición del trabajo*. Mc Graw Hill.
- George, & Mallery. (2003). *Alfa de crombach y consistencia interna de los ítems de medida*.
Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional* (Setima ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global* (doceava ed.). Mexico: McGraw Hill.

- Lefcovich, M. (2008). *Gestión total de la productividad*.
- Lussier, R., & Achua, C. (2008). *Liderazgo*. México: CENGAGE Learnig.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ñaupá, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis Fuente: Pacarina del Sur - <http://pacarinadelsur.com/recomemetodologia> de la investigación científica y elaboración de tesis* (tercera ed.). Lima: Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pacheco, a. (2006). *Metodología Crítica de la Investigación, lógica, procedimientos y técnicas*. Mexico: Continental.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (decimotercera ed.). Mexico: pearson education.
- Schroeder, R. (2009). *Administración de operaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL MACHUPICCHU LTDA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC

- 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.</p>	<p>Variable N° 01 SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Variable N° 02 PRODUCTIVIDAD</p>	<p>Tipo: investigación básica Nivel: investigación correlacional Diseño: No experimental transeccional correlacional (Carrasco, 2009)</p> <p style="text-align: center;"> </p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el grado satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Conocer el grado de satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>No aplica a los problemas y objetivos descriptivos.</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL Dimensiones: ➤ Factores extrínsecos ➤ Factores intrínsecos</p> <p>PRODUCTIVIDAD Dimensiones: ➤ Eficiencia ➤ Eficacia</p>	<p>Población: 32 trabajadores de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda.</p> <p>Muestra: Los 32 trabajadores de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Encuesta - cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos: Programa Estadístico SPSS 24.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018?</p>	<p>Conocer el nivel de productividad del personal de la Cooperativa Agroindustrial Machupicchu Ltda., Andahuaylas, Apurímac - 2018.</p>			

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL MACHUPICCHU LTDA SAN JERÓNIMO,
ANDAHUAYLAS, APURÍMAC - 2018

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: Satisfacción laboral Alles (2007) afirma que la satisfacción laboral “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo” (p. 306).	DIMENSIÓN 1: Factores extrínsecos Son aquellas condiciones laborales que rodean a las personas, es decir, el ambiente de trabajo, las políticas de la empresa, el salario, las prestaciones sociales y reglamento interno.	➤ Ambiente de trabajo
		➤ Supervisión
	DIMENSIÓN 2: Factores intrínsecos Los factores de motivación intrínsecos incluyen los logros, el reconocimiento, el reto y el progreso. Estos factores se relacionan con la satisfacción de necesidades de alto nivel	➤ Normas
		➤ Puesto de trabajo
VARIABLE 2: Productividad La productividad es entendida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema (Schroeder, 2009)	DIMENSIÓN 1: Eficiencia Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles	➤ Realización
		➤ Reconocimiento
		➤ Utilización de materiales
	DIMENSIÓN 2: Eficacia Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados.	➤ Uso de tiempo
		➤ Cumplimiento de actividades
		➤ Satisfacción del usuario
	➤ Cumplimiento de objetivos	
	➤ Resultados esperados	

Anexo 3: Matriz de instrumento de recolección de datos

TITULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL MACHUPICCHU LTDA SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC - 2018

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº ÍTEMS	ÍTEMS
VARIABLE 1: Satisfacción Laboral	DIMENSIÓN 1: Factores Extrínsecos	Ambiente de trabajo	25	6	1. Condiciones físicas adecuadas para desarrollar su trabajo.
		Supervisión			2. Equipos y herramientas útiles para desarrollar su trabajo.
		Normas			3. Relaciones entre dirección y trabajadores en la cooperativa son cordiales.
					4. El modo en que la cooperativa es gestionada inspira confianza.
					5. Las reglas de la cooperativa ayudan al desarrollo de su trabajo.
					6. Los procedimientos para el desarrollo de su trabajo son útiles.
	DIMENSIÓN 2: Factores Intrínsecos	Puesto de trabajo	25	6	7. La cooperativa le da libertad para elegir su propio método de trabajo.
		Realización			8. El trabajo le permite utilizar sus capacidades.
		Reconocimiento			9. La cooperativa le ofrece la posibilidad de ser promocionado a otros puestos.
					10. Considera que el trabajo que realiza ayuda su crecimiento profesional o personal.
					11. Se incentiva a alcanzar altos índices de desempeño laboral.
					12. Es reconocido por el trabajo bien hecho.
VARIABLE 2: Productividad	DIMENSIÓN 1: Eficiencia	Utilización de materiales	25	6	13. Utiliza racionalmente los recursos de la cooperativa
		Uso de tiempo			14. Utiliza protocolos para reducir la utilización de recursos.
		Cumplimiento de actividades			15. Utiliza protocolos como medio para la realización de los trabajos asignados para realizar las tareas correctamente.
					16. Cumple el trabajo conforme a lo programado.
					17. Observa proactividad en la realización de su trabajo.
					18. Desarrolla las tareas conforme a lo planificado.
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Satisfacción del usuario	25	6	19. Los socios atendidos por el trabajador obtienen los resultados que esperan.
		Cumplimiento de objetivos			20. Los socios se muestran complacidos por la atención recibida del trabajador.
		Resultados esperados			21. El trabajador cumple con los objetivos propuestos por la cooperativa.
					22. El trabajador conoce los objetivos propuestos por la cooperativa.
					23. El trabajador conoce los resultados que obtuvo en la realización de su trabajo.
					24. El trabajador alcanza los resultados que propuso la cooperativa.

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, al dar su opinión sobre: **SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL MACHUPICCHU LTDA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC - 2018**, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Para responder marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

No	ITEMS	Escala Valorativa				
		5	4	3	2	1
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL						
DIMENSIÓN 1: FACTORES EXTRÍNSECOS						
1	Condiciones físicas adecuadas para desarrollar su trabajo.	5	4	3	2	1
2	Equipos y herramientas útiles para desarrollar su trabajo.	5	4	3	2	1
3	Relaciones entre dirección y trabajadores en la cooperativa son cordiales.	5	4	3	2	1
4	El modo en que la cooperativa es gestionada inspira confianza.	5	4	3	2	1
5	Las reglas de la cooperativa ayudan al desarrollo de su trabajo.	5	4	3	2	1
6	Los procedimientos para el desarrollo de su trabajo son útiles.	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN 2: FACTORES INTRÍNSECOS						
7	La cooperativa le da libertad para elegir su propio método de trabajo.	5	4	3	2	1
8	El trabajo le permite utilizar sus capacidades.	5	4	3	2	1
9	La cooperativa le ofrece la posibilidad de ser promocionado a otros puestos.	5	4	3	2	1
10	Considera que el trabajo que realiza ayuda su crecimiento profesional o personal.	5	4	3	2	1
11	Se incentiva a alcanzar altos índices de desempeño laboral.	5	4	3	2	1
12	Es reconocido por el trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS JEFES

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, al dar su opinión sobre: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL MACHUPICCHU LTDA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC - 2018, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Para responder marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

No	ITEMS	Escala Valorativa				
		5	4	3	2	1
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD						
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA						
1	Utiliza racionalmente los recursos de la cooperativa	5	4	3	2	1
2	Utiliza protocolos para reducir la utilización de recursos.	5	4	3	2	1
3	Utiliza protocolos como medio para la realización de los trabajos asignados para realizar las tareas correctamente.	5	4	3	2	1
4	Cumple el trabajo conforme a lo programado.	5	4	3	2	1
5	Observa proactividad en la realización de su trabajo.	5	4	3	2	1
6	Desarrolla las tareas conforme a lo planificado.	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN 2: EFICACIA						
7	Los socios atendidos por el trabajador obtienen los resultados que esperan.	5	4	3	2	1
8	Los socios se muestran complacidos por la atención recibida del trabajador.	5	4	3	2	1
9	El trabajador cumple con los objetivos propuestos por la cooperativa.	5	4	3	2	1
10	El trabajador conoce los objetivos propuestos por la cooperativa.	5	4	3	2	1
11	El trabajador conoce los resultados que obtuvo en la realización de su trabajo.	5	4	3	2	1
12	El trabajador alcanza los resultados que propuso la cooperativa.	5	4	3	2	1

Anexo 5: Validación de expertos

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

I.GENERALIDADES

Nombre y Apellido

Juan Cielo Ramirez Cajamarca

Grado Académico

Maestro en Administración

II.OBSERVACIONES

FORMA

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar
.....
.....

CONTENIDO: (referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar.
.....
.....

III.VALIDACION:

Luego de evaluado el instrumento **procede** **No procede**

Para su aplicación.


.....
Lic. Adm. Juan Cielo Ramirez Cajamarca
DOCENTE

.....
Sello y firma del evaluador

DNI..... 09598927

Anexo 6: Autorización de la investigación

AUTORIZACIÓN

Se Autoriza al señor **Ronald Enrique QUINTANA ZUÑIGA**, identificado con el DNI: 43018604, Bachiller de la Universidad Alas Peruanas Filial Andahuaylas, a realizar el inicio de su proyecto de investigación (Plan de Tesis) referente al tema:

- SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.

Por lo que, el proyecto de investigación servirá para determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo en nuestra **COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL MACHUPICCHU LTDA. CAGMA - San Jerónimo – Andahuaylas.**

Es propicia la oportunidad para expresar a Ud., las consideraciones más distinguidas y alta estima personal.

Atentamente,



CAGMA
AGROINDUSTRIAL MACHUPICCHU LTDA.
Daisy Janeth Huaman Orosco
ADMINISTRADORA

Version:01
Fecha : 17/04
Rev/Aprob:Ar

Anexo 7: Evidencia fotográfica









Anexo 8: Base de datos

N°	VARIABLES																								TOTALES DE VARIABLES Y DIMENSIONES						
	Var 1: SATISFACCIÓN LABORAL												Var 2: PRODUCTIVIDAD												V141: Factores extrínsecos	V142: Factores intrínsecos	V1: SATISFACCIÓN LABORAL	V2 11: Eficiencia	V2 12: Eficacia	V2: PRODUCTIVIDAD	
	V1 d1: Factores extrínsecos						V1 d2: Factores intrínsecos						V2 d1: Eficiencia						V2 d2: Eficacia												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24							
1	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	26	21	47	20	20	40	
2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	29	25	54	29	29	58	
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	3	5	5	30	28	58	27	25	52
4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	25	24	49	27	29	56
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	28	28	56	27	29	56
6	3	5	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	5	5	4	23	20	43	16	26	42
7	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	25	22	47	29	27	56
8	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	22	22	44	26	24	50
9	5	3	5	4	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	25	25	50	29	28	57
10	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	25	52	24	24	48
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	30	28	58	25	30	55
12	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	29	26	55	27	29	56
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	23	24	47	22	25	47
14	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	29	25	54	28	27	55
15	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	29	25	54	29	28	57
16	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	22	20	42	26	26	52
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	22	24	46	27	27	54
18	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	30	24	54	20	24	44
19	3	5	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	3	5	4	3	5	23	28	51	22	25	47
20	3	4	5	3	3	4	2	1	2	5	2	2	2	5	5	4	3	5	3	4	2	4	2	3	4	22	14	36	25	19	44
21	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	26	28	54	24	28	52
22	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	25	25	50	24	25	49	
23	4	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	23	17	40	22	22	44
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	30	30	60	25	27	52
25	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	28	24	52	30	27	57
26	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	24	21	45	29	25	54
27	3	5	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	3	5	23	27	50	23	24	47
28	3	4	5	3	3	4	2	1	4	5	2	2	2	5	5	4	3	5	5	4	2	4	2	3	4	22	16	38	27	19	46
29	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	26	28	54	24	28	52
30	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	5	25	25	50	23	25	48
31	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	25	25	50	24	25	49
32	4	3	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	23	18	41	22	22	44