



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
HUANCVELICA**

(Creada por Ley N° 25265)



**ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS PISCICULTORES DE LA
COMUNIDAD DE PACOCOCHA - CASTROVIRREYNA,
HUANCVELICA**

Línea de investigación: Plan de mejoras de la calidad y productividad

Presentada por:

Br. ALBERTO HUGO DEZA MATIAS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
CIENCIAS DE INGENIERÍA**

**MENCIÓN EN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN EN
INGENIERÍA DE PROYECTOS**

HUANCAVELICA – PERÚ

2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creado por Ley N° 25265)



ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERIA
UNIDAD DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)

"Año del Buen Servicio del Ciudadano"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: M.Sc. Elmer Rene CHAVEZ ARAUJO, Dr. Manuel CASTREJON VALDEZ, Dra. Teresa Jesus GONZÁLES HUAMAN

Asesor (a): Mg. Melanio JURADO ESCOBAR

De conformidad al Reglamento para Optar el Grado Académico de Magíster, de la Escuela de Posgrado, aprobado mediante Resolución Directoral N° 148-2016-EPG-R/UNH.

El candidato al GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE INGENIERÍA CON MENCIÓN EN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN EN INGENIERÍA DE PROYECTOS.

Don, ALBERTO HUGO DEZA MATIAS, procedió a sustentar su trabajo de Investigación titulado "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PISCICULTORES DE LA COMUNIDAD DE PACOCOCHA-CASTROVIRREYNA, HUANCAMELICA".

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido al ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

..... **APROBADO**

Con el calificado

..... **POR MAYORIA**

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los veinti dos días del mes de noviembre del año 2017.

.....
M.Sc. Elmer Rene CHAVEZ ARAUJO
Presidente del Jurado.

.....
Dr. Manuel CASTREJON VALDEZ
Vocal del Jurado

.....
Dra. Teresa Jesus GONZÁLES HUAMAN
Accesitario del Jurado

ASESOR: Mg. Melanio JURADO ESCOBAR

DEDICATORIA

Al Ser Supremo, quien hace posible que disfrute de mi familia y ejercer mi carrera profesional. Gracias mi Señor de la Ascensión de Cachuy por darme las fuerzas necesarias y sabiduría para seguir adelante.

Esta tesis, fruto del arduo trabajo realizado, va dedicado con amor infinito para mis padres Marisa y Daniel, mi abuelita Esther, mis hijos Kevin y Claris, para Yenny, mis hermanos, primos, tíos y sobrinos, y para Ricardo; a todos ellos, gracias, por alegrarme la vida en los momentos difíciles y ser mi motivación constante de mi superación.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Ingeniería, mención Planeación Estratégica y Gestión en Ingeniería de Proyectos, quienes con su abnegado sacrificio me brindaron sus sabias enseñanzas, principios y valores éticos.

Así mismo, agradezco infinitamente a los piscicultores de la comunidad de Pacococha de Castrovirreyna; quienes me dieron su apoyo para poder desarrollar mi trabajo de investigación dentro de sus instalaciones piscícolas y así lograr recabar los datos necesarios, mediante la aplicación de los cuestionarios de encuesta al personal de producción.

El tesista

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica. Siendo el activo más importante sus trabajadores, resultó necesario medir su nivel de satisfacción laboral (variable independiente), y su productividad (variable dependiente), en sus tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad. El tipo de investigación es básico y su nivel, correlacional. Se empleó el método descriptivo, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional. Fueron descritas las variables involucradas y analizadas su incidencia e interrelación en función con la relación causa – efecto. La población fue 20 piscicultores de tres piscigranjas, en la laguna San Francisco; población y muestra resultaron accesibles. El sustento teórico exigió diferentes fuentes bibliográficas y el trabajo de campo, la aplicación de dos cuestionarios: instrumentos validados oportunamente por juicio de expertos. Cada pregunta fue elaborada en concordancia con las variables, dimensiones e indicadores; esto facilitó recabar la información pertinente.

Los resultados nos muestran un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,672$ el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ y un p-valor = 0,001. El estadístico de contraste t de Student, con un valor de 3,85 al ser mayor al t crítico de 2,093 y estar lejos de la región de aceptación de la hipótesis nula, se aceptó la hipótesis alterna. Como conclusión principal se ha determinado que la productividad del factor humano se relaciona de forma positiva y moderada con la satisfacción laboral, con un grado de relación del 45,2% ($r^2 = 0,452$).

Palabras claves: Satisfacción laboral, productividad, eficiencia, eficacia y efectividad.

ABSTRAC

The purpose of this research was to determine the relationship between job satisfaction and productivity of fish farmers in the community of Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica. Being the most important asset its workers, it was necessary to measure their level of job satisfaction (independent variable), and their productivity (dependent variable), in its three dimensions: efficiency, effectiveness and effectiveness. The type of research is basic and its level correlational. The descriptive method was used, with a non-experimental, descriptive, correlational design. The involved variables were described and analyzed their incidence and interrelation in function with the cause - effect relationship. The population was 20 fish farmers of three piscigranjas, in the San Francisco lagoon; population and sample were accessible. The theoretical sustenance required different bibliographical sources and fieldwork, the application of two questionnaires: instruments validated opportunely by expert judgment. Each question was elaborated in accordance with the variables, dimensions and indicators; this facilitated the gathering of pertinent information.

The results show us a Pearson correlation coefficient $r = 0.672$ the level of significance $\alpha = 0.05$ and a p-value = 0.001. The Student t test statistic, with a value of 3.85, being greater than the critical t of 2.093 and far from the acceptance region of the null hypothesis, accepted the alternative hypothesis. As a main conclusion, it has been determined that the productivity of the human factor is positively and moderately related to job satisfaction, with a degree of relationship of 45.2% ($r^2 = 0.452$).

Keywords: Work satisfaction, productivity, efficiency, effectiveness and effectiveness.

CONTENIDO

| | |
|---------------------------|------|
| Portada | i |
| Acta de sustentación..... | ii |
| Asesor..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| Contenido..... | viii |
| Índice de tablas..... | x |
| Índice de figuras..... | xiii |
| Introducción..... | 1 |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|--|---|
| 1.1. Fundamentación del problema..... | 3 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 6 |
| 1.3. Objetivo de la investigación..... | 7 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 7 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 7 |
| 1.4. Justificación del estudio | 7 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 10 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 27 |
| 2.3. Formulación de hipótesis..... | 57 |
| 2.4. Definición de términos..... | 59 |

| | |
|---|----|
| 2.5. Identificación de variables..... | 61 |
| 2.6. Definición operativa de variables..... | 52 |

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|---|----|
| 3.1. Tipificación de la investigación..... | 66 |
| 3.2. Nivel de investigación..... | 66 |
| 3.3. Métodos de investigación..... | 67 |
| 3.4. Diseño de investigación | 67 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo..... | 68 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 70 |
| 3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 72 |
| 3.8. Descripción de la prueba de hipótesis..... | 73 |
| 3.9. Validez y confiabilidad de los instrumentos..... | 74 |

CAPÍTULO IV RESULTADOS

| | |
|--|------------|
| 4.1. Presentación e interpretación de datos..... | 80 |
| 4.2. Proceso de prueba de hipótesis..... | 124 |
| 4.3. Discusión de resultados | 136 |
| Conclusiones..... | 144 |
| Recomendaciones..... | 145 |
| Referencias bibliográficas..... | 146 |
| Hemerografía | |
| Web gráficas | |
| Anexos | |
| Matriz de consistencia | |
| Instrumentos de recolección de datos | |
| Base de datos | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: <i>Teoría Bifactorial de Herzberg</i> | 41 |
| Tabla 2: <i>Muestra, unidades de análisis</i> | 69 |
| Tabla 3: <i>Validez de contenido de los instrumentos, según los jueces</i> | 74 |
| Tabla 4: <i>Validez de criterio: Método de mitades partidas, fórmula de Rulon</i> | 76 |
| Tabla 5: <i>Coefficiente Alfa de Cronbach para validez de constructo del instrumento</i> | 78 |
| Tabla 6: <i>Validez total</i> | 78 |
| Tabla 7: <i>Confiabilidad satisfacción laboral y eficiencia</i> | 79 |
| Tabla 8: <i>Confiabilidad satisfacción laboral y eficacia</i> | 79 |
| Tabla 9: <i>Confiabilidad satisfacción laboral y efectividad</i> | 79 |
| Tabla 10: <i>¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en mi empresa son adecuadas</i> | 81 |
| Tabla 11: <i>¿La empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo?</i> | 82 |
| Tabla 12: <i>¿En relación con las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?</i> | 83 |
| Tabla 13: <i>¿Está satisfecho con los ascensos y promociones?</i> | 84 |
| Tabla 14: <i>¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa?</i> | 85 |
| Tabla 15: <i>¿La empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?</i> | 86 |
| Tabla 16: <i>¿La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia, economía, mercado, tecnología, etc.?</i> | 87 |
| Tabla 17: <i>¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?</i> | 88 |
| Tabla 18: <i>¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad?</i> | 89 |
| Tabla 19: <i>¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?</i> | 90 |
| Tabla 20: <i>¿Mi superior inmediato me trata con respeto?</i> | 91 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 21: <i>¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria? ..</i> | 92 |
| Tabla 22: <i>¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?</i> | 93 |
| Tabla 23: <i>¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?</i> | 94 |
| Tabla 24: <i>¿En general estoy satisfecho de trabajar en esta empresa?</i> | 95 |
| Tabla 25: <i>¿La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad?</i> | 96 |
| Tabla 26: <i>¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?</i> | 97 |
| Tabla 27: <i>¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido?</i> | 98 |
| Tabla 28: <i>¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa? ..</i> | 99 |
| Tabla 29: <i>¿Considera que está orientado a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio?</i> | 100 |
| Tabla 30: <i>¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?</i> | 101 |
| Tabla 31: <i>¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?</i> | 102 |
| Tabla 32: <i>¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo? ..</i> | 103 |
| Tabla 33: <i>¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?</i> | 104 |
| Tabla 34: <i>¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño? ...</i> | 105 |
| Tabla 35: <i>¿Le gusta participar en actividades de grupo?</i> | 106 |
| Tabla 36: <i>¿Considera que tiene claras sus responsabilidades?</i> | 107 |
| Tabla 37: <i>¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?</i> | 108 |
| Tabla 38: <i>¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad?</i> | 109 |
| Tabla 39: <i>¿El servicio de entrega del producto es oportuno al mercado?</i> | 110 |
| Tabla 40: <i>¿Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio? ..</i> | 111 |
| Tabla 41: <i>¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?</i> | 112 |
| Tabla 42: <i>¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su unidad?</i> | 113 |
| Tabla 43: <i>¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?</i> | 114 |
| Tabla 44: <i>¿Cree que la empresa debe darles prioridad a los recursos humanos? ..</i> | 115 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 45: <i>¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?</i> | 116 |
| Tabla 46: <i>¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?</i> | 117 |
| Tabla 47: <i>¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa?</i> | 118 |
| Tabla 48: <i>¿Estima que el volumen de producción actual podría coberturar mayores mercados?</i> | 119 |
| Tabla 49: <i>¿Considera que la venta de los productos tiene el impacto esperado en utilidades?</i> | 120 |
| Tabla 50: <i>Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión eficiencia, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna</i> | 121 |
| Tabla 51: <i>Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna</i> | 122 |
| Tabla 52: <i>Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión efectividad, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna</i> | 123 |
| Tabla 53: <i>Resultados de la Satisfacción laboral y la productividad, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna</i> | 124 |
| Tabla 54: <i>Pruebas de normalidad</i> | 125 |
| Tabla 55: <i>Prueba de homogeneidad de varianzas</i> | 126 |
| Tabla 56: <i>Correlaciones</i> | 127 |
| Tabla 57: <i>Correlaciones, específica hipótesis 01</i> | 131 |
| Tabla 58: <i>Correlaciones, hipótesis específica 02</i> | 133 |
| Tabla 59: <i>Correlaciones, hipótesis específica 03</i> | 134 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1:</i> Correlativos de la satisfacción laboral, demostrando dos maneras de relación con la satisfacción en el trabajo | 31 |
| <i>Figura 2:</i> Pirámide de Maslow | 44 |
| <i>Figura 3:</i> ¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en mi empresa son adecuadas | 81 |
| <i>Figura 4:</i> ¿La empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo? | 82 |
| <i>Figura 5:</i> ¿En relación con las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada? | 83 |
| <i>Figura 6:</i> ¿Está satisfecho con los ascensos y promociones? | 84 |
| <i>Figura 7:</i> ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa? | 85 |
| <i>Figura 8:</i> ¿La empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades? | 86 |
| <i>Figura 9:</i> ¿La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia, economía, mercado, tecnología, etc.?..... | 87 |
| <i>Figura 10:</i> ¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados? | 88 |
| <i>Figura 11:</i> ¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad? | 89 |
| <i>Figura 12:</i> ¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?..... | 90 |
| <i>Figura 13:</i> ¿Mi superior inmediato me trata con respeto? | 91 |
| <i>Figura 14:</i> ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria? | 92 |
| <i>Figura 15:</i> ¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción? | 93 |
| <i>Figura 16:</i> ¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades? | 94 |
| <i>Figura 17:</i> ¿En general estoy satisfecho de trabajar en esta empresa? | 95 |

| | |
|--|-----|
| <i>Figura 18:</i> ¿La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad?..... | 96 |
| <i>Figura 19:</i> ¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño? | 97 |
| <i>Figura 20:</i> ¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido? | 98 |
| <i>Figura 21:</i> ¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa? | 99 |
| <i>Figura 22:</i> ¿Considera que está orientado a participar activamente en la detección de errores en pro de un buen servicio?..... | 100 |
| <i>Figura 23:</i> ¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?..... | 101 |
| <i>Figura 24:</i> ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros? | 102 |
| <i>Figura 25:</i> ¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo? | 103 |
| <i>Figura 26:</i> ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?..... | 104 |
| <i>Figura 27:</i> ¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?... .. | 105 |
| <i>Figura 28:</i> ¿Le gusta participar en actividades de grupo? | 106 |
| <i>Figura 29:</i> ¿Considera que tiene claras sus responsabilidades? | 107 |
| <i>Figura 30:</i> ¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad? | 108 |
| <i>Figura 31:</i> ¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad? | 109 |
| <i>Figura 32:</i> ¿El servicio de entrega del producto es oportuno al mercado?..... | 110 |
| <i>Figura 33:</i> ¿Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio?... .. | 111 |
| <i>Figura 34:</i> ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?..... | 112 |
| <i>Figura 35:</i> ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su unidad?..... | 113 |
| <i>Figura 36:</i> ¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?..... | 114 |
| <i>Figura 37:</i> ¿Cree que la empresa debe darles prioridad a los recursos humanos? .. | 115 |
| <i>Figura 38:</i> ¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo? | 116 |
| <i>Figura 39:</i> ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?..... | 117 |
| <i>Figura 40:</i> ¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa? | 118 |

| | |
|---|-----|
| <i>Figura 41:</i> ¿Estima que el volumen de producción actual podría coberturar mayores mercados?..... | 119 |
| <i>Figura 42:</i> ¿Considera que la venta de los productos tiene el impacto esperado en utilidades?..... | 120 |
| <i>Figura 43:</i> Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión eficiencia, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacocochoa, Castrovirreyna | 121 |
| <i>Figura 44:</i> Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacocochoa, Castrovirreyna | 122 |
| <i>Figura 45:</i> Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión efectividad, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacocochoa, Castrovirreyna | 123 |
| <i>Figura 46:</i> Resultados de la Satisfacción laboral y la productividad, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacocochoa, Castrovirreyna | 124 |
| <i>Figura 47:</i> Regresión lineal | 128 |
| <i>Figura 48:</i> Región de aceptación y rechazo de la hipótesis..... | 130 |

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las unidades productoras de trucha arco iris (*Onchorynchus mykiss*) ofertan y comercializan sus productos al mercado, pero no se preocupan por los problemas que podrían aquejar a sus trabajadores en su entorno laboral. Ellos pueden potenciar sus capacidades, sintiéndose satisfechos con el trabajo que realizan; En realidad, es esencial, para lograr el éxito, disponer de personas motivadas que disfrutan lo que hacen y se identifican con la empresa. Esto aumentaría significativamente su rendimiento y la calidad del servicio. Definitivamente, serían más productivos.

En las unidades productoras del sector San Francisco, en la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna, no es muy frecuente que se tomen decisiones consensuadas respecto a la mejora de las condiciones del factor humano. Esto resulta debido a que no se cuenta con la metodología adecuada para la medición de la satisfacción laboral de sus trabajadores, y evaluar así el grado de repercusión en la productividad de la empresa.

En ese sentido, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, en el periodo 2016. Se orientó a obtener información actualizada sobre nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las unidades productoras en estudio, y analizar su efecto en el nivel de productividad del factor humano. El fundamento radicó en que no se cuenta con un estudio similar en la región, capaz de ser utilizado como instrumento técnico para la toma de decisiones.

La investigación se realizó en una muestra de 20 piscicultores, a quienes se les aplicó el cuestionario de satisfacción laboral y un cuestionario

de productividad para contrastar la siguiente hipótesis: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica.

La justificación radica precisamente en que el presente documento establece una metodología que servirá de base a las unidades productoras para medir el actual nivel de productividad de sus trabajadores. Podrán realizarla periódicamente; determinarán así la tasa de variación en periodos de tiempo establecidos, para la toma de decisiones.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó el método científico, el descriptivo y el cuantitativo. Como técnica se empleó la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario. Se usó la técnica estadística descriptiva e inferencial; el estadígrafo de Pearson.

El contenido de esta investigación se organiza de la siguiente manera: el CAPÍTULO I describe el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos, y la justificación del estudio. El CAPÍTULO II desarrolla el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas, la formulación de la hipótesis, definición de términos, identificación de variables y la definición operativa de variables e indicadores. El CAPÍTULO III presenta la metodología de investigación, tipificación de la investigación, el nivel de la investigación, el método de la investigación, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumento de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y descripción de la prueba de hipótesis. Finalmente, el CAPÍTULO IV se ocupa de la presentación e interpretación de datos, al proceso de prueba y contraste de hipótesis a partir de los resultados obtenidos, y la discusión de los resultados.

El trabajo termina con las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, hay un consenso implícito respecto a que la satisfacción laboral de los trabajadores es un factor fundamental para la productividad en las empresas, cualquiera fuera su gestión. A decir de Alva y Juárez (2014, p.1), “el activo más importante de la organización son los colaboradores y es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la empresa”.

Por ello, desde el punto de vista de la globalización, la tendencia de las empresas en general —entre ellas las acuícolas— es buscar personal con actitudes favorables, que cuenten con buenos conocimientos y habilidades, dispuestos al cambio y con alto compromiso de dedicación; en cambio, si las actitudes son negativas, se traducirán en dificultades futuras dentro de la unidad productora, en la cual esas actitudes conllevarán a la desaceleración del trabajo, ausentismo, quejas, bajo rendimiento y desempeño, deficiente servicio a los clientes, entre otros.

Al respecto, Locke (1968, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012: p. 23) señala que “la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona”.

En estos tiempos, las empresas acuícolas tienen como objetivo principal ser exitosas y competitivas a nivel internacional, y son los trabajadores, precisamente, los encargados en parte, de llevar a la organización al éxito y a las metas establecidas, por ello es importante darle un lugar primordial al recurso humano, así mismo, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, motivados, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

Fuentes (2012, p. 1), respecto a la satisfacción de los trabajadores y el reflejo en los resultados positivos de la organización, señala:

La satisfacción laboral, es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización entre otros. Es por eso que es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos para la organización. Segundo, la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional.

Wright y Davis (2003) —citado por Gamboa (2010)— señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

A nivel nacional, las perspectivas de crecimiento y expansión de la actividad acuícola en producción de truchas son buenas, las 40,946 ton. de carne de trucha producidas el año 2015, con una tasa de variación del 19,6 % respecto al año 2014 así lo demuestran (PRODUCE, 2015); y es justamente en las unidades productoras, donde su activo más importante, son precisamente el potencial humano. Por eso, es necesario generar en él la satisfacción, tanto en su situación económica como en sus condiciones laboral. Esto tiene implicancias en la productividad y rentabilidad de la unidad productora.

A nivel regional, el número de derechos administrativos otorgados para el desarrollo de la actividad acuícola alcanzan las 120 resoluciones directorales entre concesiones y autorizaciones, contabilizándose 90 unidades productoras de truchas operativas a menor escala, que en su mayoría trabajan a nivel artesanal. Solo una empresa, la Peruvian Andean Trout – PATSAC, opera a nivel industrial en la laguna de Choclococha y que representa aproximadamente el 75 % de la producción regional (DIREPRO Huancavelica, 2016).

El volumen de producción regional alcanzado el año 2015 fue de 2,450 TM (DIREPRO Huancavelica 2016). Se alcanzó el tercer lugar a nivel nacional en producción de truchas, debido —entre otros factores— a la presencia de la empresa PATSAC, lo que demuestra que el volumen de producción de las unidades productoras de truchas por si solas no es la mejor, pues alcanzó solo el 25 %. Por tanto, no resultan ser muy productivas. Algo está pasando. Definitivamente, es necesario determinar si el factor humano juega un rol decisivo o no.

La comunidad de Pacococha —localizada en el distrito y provincia de Castrovirreyna, a una altitud de 4,452 msnm— es una comunidad cuyos pobladores realizan, como principal actividad económica, la ganadería. Pero las condiciones geográficas no permiten el desarrollo de la agricultura. Por eso, como actividad productiva alterna desarrollan la acuicultura, aprovechando y dando importancia laguna de San Francisco, ubicada a una altitud de 4,510 msnm. con una superficie de 275 hectáreas.

Este sector cuenta con 03 unidades productoras representativas a menor escala como son: piscigranja comunal asociación civil sin fines de lucro Ccori Challwa (12 Ton/año), asociación de productores granja de truchas Lorenita (14 Ton/año) y la piscigranja familiar Auris Gutiérrez (10 Ton/año); además la presencia de 02 unidades productoras pequeñas a nivel de subsistencia (producción menor a 2,5 TM), y una unidad inoperativa. Las unidades productoras en mención se dedican a la crianza, producción y comercialización de carne de trucha al estado fresco y entero

con pesos promedios de 250 gr. y talla de 26 cm. Como mercado cuentan con las ciudades de Huancavelica y Ayacucho.

El área de producción o espejo de agua dentro de la laguna San Francisco señala una concesión de una hectárea por unidad productora. Para ello, los representantes cuentan con su respectiva Resolución Directoral para el desarrollo de la actividad acuícola otorgado por la Dirección Regional de la Producción Huancavelica, en la categoría Menor Escala (2,5 hasta 50 TM).

El entorno físico de trabajo corresponde a la infraestructura piscícola que emplea sistemas de jaulas flotantes cuadradas, con rollizos de eucalipto y largueros de madera como estructura rígida, pasarelas, sistema de flotación, viveros de mallas, sistema de anclaje. Para el traslado del personal se utilizan embarcaciones (botes de fibra de vidrio). En las jaulas se acondicionan los semovientes (unidades de trucha) según estadio biológico, en cuyo interior se adiciona alimento balanceado, tomando un promedio de 8 a 9 meses hasta alcanzar la talla de comercialización.

Respecto al personal de producción se determinó que este realiza sus actividades productivas en base a la experiencia empírica adquirida durante los años dedicados a esta actividad. Bajo esta perspectiva, nos permitimos formular el siguiente problema de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna,

Huancavelica?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Originalidad e interés. El interés profesional me incitó a desarrollar esta tesis; se centra en que las áreas de conocimiento que se van a abordar están

directamente relacionadas con el trabajo que actualmente desarrollo en la Dirección Regional de la Producción Huancavelica como coordinador del área de acuicultura específicamente en la supervisión de las unidades productoras a nivel regional. En consecuencia, la originalidad de este tema radica en que pretendo abrir una nueva línea de investigación sobre la metodología de cómo medir la productividad del factor humano en una unidad productora de truchas, y pueda ser aplicado a nivel regional y nacional, en otras piscigranjas.

Relevancia científica. El interés académico pudo suscitar el tema elegido, desde un plano general y se concreta en la presentación de un método de medición de la satisfacción laboral del factor humano dentro de una unidad productora de truchas y cómo repercute en la productividad. Esto, medido a través de la utilización de un instrumento, cuyos resultados servirán a los responsables para la toma de decisiones actuales y futuras.

Relevancia social. La relevancia para la sociedad radica en que, al aplicar este estudio, se beneficiarán con la mejora de la productividad en las unidades productoras. Consecuentemente, se mejorará los niveles de vida de las familias que dependen de esta actividad, articulará nuevos mercados, generación de mayores ingresos económicos y perspectivas de empleo.

Relevancia práctica. La presente investigación permitirá evaluar con mayor profundidad a los responsables y jefes de las unidades productoras, sobre la forma como su personal de producción rinde eficiente y eficazmente sus labores cotidianas, y poder realizar las acciones correctivas del caso y, por ende, elevar los niveles de productividad.

Actualidad. En la actualidad, se considera que los trabajadores son el activo más importante de las unidades productoras, por lo que resulta muy importante medir los factores más relevantes de la satisfacción laboral, que contribuirán a un mejor desarrollo personal y productivo.

Factibilidad. Fue posible llevar a cabo esta investigación por que se contó con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios; así mismo se tuvo acceso a las unidades productoras para la obtención de la información requerida.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Satisfacción laboral

Bardasz (1999) elaboró su tesis de maestría titulada: *Relación del clima organizacional con la productividad en investigación en una organización de educación superior*, en la Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. El objetivo fue determinar la relación existente entre los procesos organizacional y la productividad en investigación de los profesores de la Escuela de Educación de la UCAB. Sus principales resultados fueron: 1) Los factores del clima organizacional: *Fuerzas motivacionales y comunicación* presentaron una correlación positiva débil con la productividad en investigación. El factor toma de decisiones no mostró relación con la productividad en investigación. 2) La relación que se intentaba probar en cuanto a qué el clima se relaciona con la productividad, no pudo ser demostrada en forma significativa con la data recogida. 3) La productividad en investigación, tal y como fue medida en el presente trabajo, evidencia muy bajos niveles de productividad lo cual coincide con los hallazgos de otros estudios referenciados. Por otra parte, ni la categoría académica ni la dedicación muestran diferencias significativas. Se concluyó que los profesores de la Escuela de Educación perciben dos tipos de clima: favorable y desfavorable. Así mismo, se encontraron diferencias significativas en los promedios de la percepción de dos de los factores del clima entre grupos con diferente categoría académica.

Calvacante (2004) —en la tesis doctoral: *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (bahía-Brasil)*, presentado a la Universidad Autónoma de Barcelona, España— tuvo como objetivo diagnosticar las satisfacciones e insatisfacciones del trabajo de los directores y directoras de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina-Bahía-Brasil, como resultado tenemos que no hubo diferencias significativas sobre las percepciones de la satisfacción en el trabajo entre los tres grupos de perfil de personalidad (introvertidos, introvertidos-extrovertidos, extrovertidos) de los 40 directores entrevistados. Se concluyó que para la mejora de la satisfacción en el trabajo de la gestión de las escuelas secundarias públicas se debe poner énfasis en: 1. Gestión participativa; 2. Formación; 3. Fortalecimiento de la parte pedagógica y, 4. La autonomía.

Palma (2005) realizó esta investigación titulada: *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. El objetivo fue elaborar y validar una escala de satisfacción laboral. Como resultado, la investigación determinó que la muestra obtuvo un nivel de satisfacción laboral promedio de 94,96 que los ubicaba en un nivel de satisfacción laboral promedio, la misma que no variaba en las comparaciones realizadas por género y grupo ocupacional. Asimismo, se encontraron diferencias estadísticas por género en los factores *reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos*, en ambos casos a favor del género femenino. También se encontró diferencias estadísticas por grupos ocupacionales en los factores *condiciones de trabajo y beneficios económicos* que favorecían a los profesionales; y en el factor *reconocimiento personal y/o social* que favorecían a los administrativos. Como principales conclusiones se logró demostrar estadísticamente la validez y confiabilidad de la escala de satisfacción laboral. El nivel de **satisfacción laboral** en los trabajadores de Lima Metropolitana corresponde a un nivel de regular.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2008), en el estudio realizado: *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: “evaluación en una empresa pública chilena”*, tuvo como objetivo identificar la relación entre

clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional en los trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) de la región del Maule, Chile. Este estudio utilizó una metodología mixta que consistió en la aplicación de cuestionarios y entrevistas a través de focus group. Para el estudio de la satisfacción laboral utilizaron el JDI, a fin de medir la satisfacción laboral con sus cinco dimensiones, y el cuestionario JIG para medir la satisfacción laboral en general. Las encuestas se aplicaron a 96 trabajadores del SAG, el 56,3 % hombres y el 43,7 % mujeres, con promedio de edad 41,5 años. Los resultados de este estudio evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral. También analizaron la satisfacción laboral y el clima organizacional como predictores del desempeño. Ambos modelos de manera independiente dieron resultados significativos, pero en conjunto los resultados son mejores, por lo que se concluye que tanto el clima como la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño organizacional.

Mamani (2008) realizó esta investigación que titula: *Análisis de los factores motores y de higiene de la satisfacción laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público "María Rosario Araoz Pinto" de Lima Metropolitana*. El objetivo fue analizar el nivel de la satisfacción laboral de los docentes del instituto, tomando como sustento los planteamientos teóricos sobre la motivación y la satisfacción laboral según la teoría de las necesidades, la administración y el desarrollo organizacional, y a través de un análisis cualitativo identificar algunos satisfactores e insatisfactores relevantes. Se tomó como modelo el instrumento de León y Sepúlveda (1978) sobre la satisfacción laboral en empleados de una dependencia estatal del gobierno. La encuesta fue modificada a 43 ítems y se validó mediante la técnica del criterio de jueces. Los valores de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach fueron aceptables. La investigación concluyó en que se encontraron cinco satisfactores: (a) relaciones interpersonales, (b) desarrollo, (c) reconocimiento, (d) supervisión, y (e) capacitación; y un insatisfactor que fue la remuneración. Según los planteamientos teóricos del enfoque motivacional bifactorial, los factores motores relacionados con la satisfacción laboral son el desarrollo y el reconocimiento, sin

embargo, según el estudio también lo son las relaciones interpersonales, la supervisión y la capacitación.

Chiang, Salazar y Nuñez (2008) realizaron la investigación titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. El objetivo de esta investigación realizada fue elaborar y validar los instrumentos necesarios para medir las variables de la satisfacción laboral y el clima organizacional en trabajadores de instituciones del sector público de Chile. La muestra consistió en 547 trabajadores, miembros de 44 grupos y de seis organizaciones. Como resultado se obtuvo el cuestionario de satisfacción laboral descrito en el marco teórico. El estudio demostró la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en cuanto a las dimensiones: (a) con el trabajo en general, (b) con la forma en que realiza su trabajo, y (c) con la relación subordinado-supervisor. Como principal conclusión se demostró que no hay relación alguna entre el clima organizacional con la dimensión de la satisfacción laboral vinculada con el ambiente físico del trabajo.

Venutolo (2009), en la tesis de posgrado: *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El Transporte Vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*, presentado a la Universidad Politécnica de Valencia – España, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires, como resultados más relevantes tenemos: 1) La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral ($10,816 < \text{actitud desfavorable} = 12,139 < 16,224$); 2) La baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Esta situación ha sido señalada por el 71,30 % de los encuestados que laboran en estas empresas; 3) El clima laboral y la productividad están relacionados en las Pymes de servicios de mantenimiento de

transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada ($\chi^2=134,45$) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9,488) con un nivel de confianza de 0,05 y 4 grados de libertad. Se llegó a la conclusión de que los aspectos negativos de las variables tienden a ser muy elevados en indicadores tales como cooperación, resolución de conflictos e identificación con los objetivos de la empresa. Esto sería consecuencia de un gerenciamiento deficiente de recursos humanos. Por ello, es posible corroborar las hipótesis planteadas.

Sánchez (2010), en su trabajo: *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos-2010*, presentado a la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. El objetivo fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud. Se obtuvo como principales resultados los siguientes: 1) El clima organizacional en la microrred Cuñumbuque es de 59,4 % y en la microrred Tabalosos de 62 %; predominando el nivel promedio en ambas microrredes de salud; así mismo presentan nivel alto de clima organizacional con similares porcentajes en ambas microrredes de Salud con un 40,6 % en la microrred Cuñumbuque y un 37,5% en la microrred Tabalosos; lo notable es que en ambas redes no se percibe un nivel bajo de clima organizacional. 2) La satisfacción laboral alcanzó un nivel medio en la microrred Cuñumbuque, con 59,4 % y en la microrred Tabalosos alcanzó un 81,3 %. También existe un nivel alto en ambas microrredes predominando este nivel en la microrred Cuñumbuque con 37,5 %; mientras la microrred Tabalosos sólo alcanzó el 15,6 %; en el nivel bajo de satisfacción laboral comparten el mismo porcentaje de un 3,1 % las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos, siendo este valor un mínimo porcentaje que dista mucho de los demás niveles de satisfacción laboral. 3) Al relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos; la conclusión final es que existe un nivel promedio de clima organizacional y medio de satisfacción laboral donde existe 31 trabajadores de salud que en este nivel representan el 50 % de la muestra.

Chiang, Méndez, y Sánchez, (2010) realizaron el estudio titulado: *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de RETAIL*. El objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. El universo del estudio fueron trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales la muestra fue 53 trabajadores, los resultados del estudio arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas. En el grupo de empleados se encontró que las correlaciones entre ambas variables mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe. También se encontró que a medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye. El análisis de los datos permitió concluir que los trabajadores conocen la herramienta “Evaluación del Desempeño” y sus notas varían desde un 3,08 a un 7,68 (con un máximo de 8) en orientación comercial y experiencia y persuasión respectivamente. Es decir, las evaluaciones de los trabajadores van de regular a buenas, lo que indica que no hay malos trabajadores.

Cisneros (2011), en su tesis: *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*, presentado a la escuela de postgrado de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, se planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario, teniendo como resultados que predominó el sexo femenino 78,2 % edad de 30-34 años, 69,1 % del personal es base, 38,2 % cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34,5 % son licenciados en enfermería. 51 % del personal encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74,5 % se presentaron satisfechos y 76,3 % se encontró que esta insatisfecho en

factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54,5 % el personal considera físicas regulares, condiciones psicológicas 49,1 % las percibe regulares y 40 % condiciones sociales las considera buenas. La correlación entre ambas variables se encuentra débil ($\rho = -0,149$), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. Las conclusiones fueron: la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral.

Gómez, Incio y O' Donnell (2011), en el trabajo a nivel de posgrado: *Niveles de satisfacción laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio*, presentado a la Universidad Católica del Perú, el objetivo de la investigación fue determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas puesto laboral, edad y sexo del empleado; como principal resultado tenemos que en el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). Se concluyó que, a mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su trabajo: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipales*, presentado a la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú; planteo como objetivo general de la investigación aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan

entenderlos y mejorarlos, los principales resultados fueron: 1) Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. 2) No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao). 3) Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. 4) Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Se concluyó que, al comparar las tres municipalidades, el personal con condición laboral empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral promedio y que la condición *funcionario* tiene la mayor puntuación.

Díaz (2013), en la tesis para optar el grado de magíster: *Estrategias Gerenciales presentes bajo el enfoque Coaching en pro de la optimización del rendimiento laboral*, presentado a la Universidad de Carabobo, como objetivo resulto el analizar las estrategias gerenciales presentes bajo el enfoque Coaching en pro de la optimización del rendimiento laboral de los empleados del departamento de orientación y asesoramiento de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo, ubicada en el municipio Naguanagua, como resultado esta que existen muchas contradicciones entre directivos de la misma, hacia los empleados del departamento de Orientación y Asesoramiento de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo, lo cual indicó que no existe una buena comunicación y que en muchos casos del personal no se les involucra con los objetivos de la organización, también se pudo constatar que a pesar de existir

ideologías políticas diferentes en dichas organizaciones presentan algunos problemas comunes que ameritan la aplicación del Coaching Gerencial por los directores. Como conclusión tenemos que, en los empleados del departamento de Orientación y Asesoramiento de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo, no existe una buena comunicación y que en muchos casos del personal no se les involucra con los objetivos de la organización.

Barrios (2014), en el trabajo a nivel de posgrado: *Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial en la productividad*, presentado a la Universidad de Carabobo - Venezuela, tiene por objetivo diseñar un método de evaluación de los efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial, en la productividad, como principales resultados tenemos que una buena relación trabajo-salud favorece la reducción de la tensión percibida y por ende una disminución del desgaste, la cual debe acompañarse de una armonización en el desenvolvimiento del empleado entre los contextos laboral y familiar. De igual forma se evidencia que el cumplimiento de las metas organizacionales y la flexibilidad para que el trabajador actúe en la consecución de la misma, causan un efecto significativamente positivo en la productividad que se ve mermado con el desgaste. Por otra parte, se confirma que la remuneración y la duración de la jornada se perciben como elementos controladores y de alguna forma como el sacrificio para lograr la satisfacción familiar en su manera más simple. Dentro de las conclusiones tenemos que el método de valoración de los efectos del desgaste laboral en la productividad, toma como punto de partida la aplicación del instrumento propuesto ProdSalud-MBL.

Rivero (2015), en la tesis de posgrado: *El coaching como estrategia motivacional para optimizar la satisfacción laboral en el personal docente, presentado a la Universidad de Carabobo – Venezuela*; la investigación tuvo como propósito fundamental generar una aproximación teórica del coaching como estrategia motivacional para optimizar la satisfacción laboral en el personal docente del CEI. Pbro. Crispín Pérez del Estado Carabobo. Los resultados mencionan un paradigma cualitativo bajo un tipo de investigación fenomenológica con diseño de campo, donde se describieron los eventos tales como se obtuvieron y donde se

concluye que la satisfacción laboral nace de la percepción que posee el personal acerca de la calidad del trabajo, el cual se encuentra asociado con el bienestar de las personas, el ambiente laboral, la comunicación y las relaciones interpersonales. En este sentido, se considera que el desempeño de los miembros de la institución será favorable mientras existan sentimientos positivos, que contribuyan con la creación de un clima organizacional positivo. Se concluyó que el coaching es una estrategia motivacional, que contribuye con el crecimiento personal y profesional e incide en la satisfacción laboral de los miembros de la organización.

Huillca (2015), en su tesis de posgrado: *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico*, se ha planteado un estudio descriptivo correlacional con el objetivo de establecer la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño docente según la percepción de los estudiantes de la especialidad de Ciencias Histórico Sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico. La población – muestra estuvo constituida por 49 estudiantes de la Institución Educativa que cursan el V, VII y IX ciclo de la carrera de educación. Como resultado después de realizar las pruebas estadísticas, existe suficiente evidencia empírica para decir que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente con el desempeño docente en cada una de sus dimensiones, según la percepción de los estudiantes de la especialidad de Ciencias Histórico Sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico. Por lo que se puede concluir que a una mejor percepción del liderazgo transformacional se puede encontrar una mejor percepción de desempeño docente.

Días (2015), en su tesis de maestría denominada: *Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada santa margarita de surco*, presentado a la Universidad de Piura, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú. Como resultado se obtuvo que un porcentaje alto de los profesores del área (68,75%) se encuentra trabajando en el Colegio Santa Margarita por más de 10 años. Esto representa una ventaja, por

cuanto ellos están familiarizados con la filosofía de la institución, las actividades y las expectativas con respecto a su trabajo, entre otros aspectos. Sin embargo, esta realidad a su vez puede considerarse como una amenaza en el sentido que puede existir resistencia a la innovación o al cambio, que eventualmente podría darse en algún área de trabajo. Dentro de las conclusiones se encontró que existe un nivel de satisfacción laboral alto (media superior a 4) por parte de los profesores de inglés respecto a todas las variables o dimensiones. Un porcentaje alto de los profesores del área (68,75 %) se encuentra trabajando en el Colegio Santa Margarita por más de 10 años. Esto representa una ventaja, por cuanto ellos están familiarizados con la filosofía de la institución, las actividades y las expectativas con respecto a su trabajo.

Acero y Montes (2015), en la tesis denominada: *Estilos gerenciales y satisfacción laboral en la dirección universitaria de logística de la universidad nacional de Huancavelica periodo 2014*, presentado a la Universidad Nacional de Huancavelica, se propuso como objetivo determinar cómo se relacionan los Estilos Gerenciales con la Satisfacción Laboral en el personal de la Dirección Universitaria de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica en el periodo 2014. Como resultados se determinó que los Estilos Gerenciales se relacionan con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Dirección Universitaria de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica en el periodo 2014. No existe relación de los estilos gerenciales consultivos y participativos con la satisfacción. Por el contrario, existe relación para el caso de los estilos autoritario benevolente y autoritarios coercitivos 2. Existe una relación entre el estilo autoritario coercitivo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Dirección Universitaria de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, en la relación se observa que los que perciben un estilo autoritario coercitivo se muestran satisfechos laboralmente. Se concluye que la correlación es directa media.

Huamán y Ramos (2015), en su tesis denominada: *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión Huancavelica- 2015*, presentado a la Universidad Nacional de Huancavelica; el objetivo fue determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la

satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión - Huancavelica, 2015. Como resultado se concluyó que, si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ya que, en la prueba de hipótesis, el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de 0,274 y el un P valor fue 0,030 y siendo este valor $> 0,025$, entonces se acepta la hipótesis de investigación. Al respecto el 50,80 % de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del 49,2 % que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular.

Pablos (2016), en la tesis doctoral titulada: *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres, para la Universidad de Extremadura*, el objetivo general de este estudio ha sido analizar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que desempeñan su trabajo en los hospitales públicos de las dos capitales de provincia de la comunidad Autónoma de Extremadura, pertenecientes al Sistema Extremeño de Salud; dentro de los resultados alcanzados tenemos que con el cuestionario se han obtenido resultados relevantes sobre los cinco hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Se recoge la opinión de los enfermeros sobre la percepción que tienen de su ámbito de trabajo, en aspectos tan importantes como relación con sus superiores, compañeros, condiciones ambientales y formación, entre otros. Se concluye que la interacción entre variables de escala y nominales nos ha permitido observar que cada uno de estos factores tiene una relación diferente con la satisfacción, según los diversos grupos de edad, sexo, condición laboral, hospital, etc.

2.1.2. Productividad

Coremberg (2004), en la tesis de doctorado denominada: *La medición de la productividad y los factores productivos*, presentado a la Universidad de la Plata, Argentina. El principal objetivo de este trabajo fue realizar una estimación exhaustiva de las fuentes de crecimiento de la economía argentina durante el período 1990-2004 siguiendo las recomendaciones de la literatura económica de medición de la productividad, presentando su adaptación al caso particular de la República

Argentina, como resultado tenemos el diseño de una metodología para desagregar de la PTF residual, los efectos de los cambios de precios relativos y utilización cíclica de los factores productivos, adaptando al caso argentino, las principales recomendaciones de la literatura económica reciente de medición de productividad, la experiencia de la OECD, del grupo EUKLEMS y la experiencia del IVIE, mediante la estimación consistente del PBI y los factores productivos. Como conclusión tenemos que la utilización de datos de los factores trabajo y capital, así como del PBI de las Cuentas Nacionales permite la consistencia metodológica y macroeconómica de los principales agregados que componen las fuentes del crecimiento económico en Argentina.

Maradiegue, Farro, Escala y Yi (2005), en su tesis de maestría denominada: *Planeamiento estratégico para la producción y comercialización de Tilapias*, presentado a la Pontificia Universidad Católica, tiene como objetivo analizar la viabilidad de la industrialización de la producción de tilapias en el Perú para su comercialización local e internacional, identificando las estrategias necesarias para su éxito. Como resultado tenemos que existe un potencial importante para el desarrollo de la industria de tilapias en el Perú, debido a sus condiciones medioambientales, su cercanía relativa a los Estados Unidos, al crecimiento del consumo interno, y a los pasos tomados por el Estado y el sector privado. Sin embargo, se recomienda la toma de acciones adicionales para acelerar su crecimiento y convertir al cultivo de tilapias en una fuente importante de empleo y divisas en los próximos años. El documento concluye que existe un potencial importante para el desarrollo de la industria de tilapias en el Perú, debido a sus condiciones medioambientales, su cercanía relativa a los Estados Unidos, al crecimiento del consumo interno, y a los pasos tomados por el Estado y el sector privado.

Tito (2012), en su tesis de doctoral: *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*, presentado a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la presente investigación tiene por objetivo demostrar que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus

competencias laborales sí permite elevar sus niveles de productividad en su trabajo. Los resultados son por demás halagadores, dado que desde el punto de vista cuantitativo se demuestran las hipótesis, y desde el punto de vista cualitativo se identifican y se refinan los hallazgos. Con tales insumos se propone una mejor distribución de planta en el proceso productivo, se elaboran el catálogo de competencias transversales para el sector y los perfiles para cada puesto tipo desde este enfoque. De la misma forma se propone una metodología de implantación del modelo en el sector. Se concluye que se debe instaurar un proceso de formación y capacitación permanente de los cuadros directivos y técnicos, creando centros e institutos que tanto el sector privado y público deben asumirlas.

Benavides (2012), en su tesis doctoral: *Calidad y Productividad en el sector Hotelero Andaluz*, presentado a la Universidad de Málaga, como objetivo esta identificar cuáles son aquellos factores que influyen en la productividad de las empresas hoteleras, como resultados se aplico las dimensiones del Modelo EFQM de Excelencia, cuya utilización en la práctica posibilita la aplicación de los postulados que sustentan el paradigma de gestión de la calidad total (TQM), fundamentales en la búsqueda de la mejora continua y en el camino hacia la excelencia. Como principal conclusión tenemos que la industria hotelera es intensiva en factor trabajo, por lo que consideramos relevante el uso de la productividad del trabajo como medida de la productividad del sector hotelero. En el análisis realizado, el output se ha medido a través del VAB, mientras que el factor trabajo se ha medido a través del número de trabajadores equivalentes a tiempo completo.

Vásquez (2012), en la tesis doctoral: *Modelo de gestión organizacional para mejorar la productividad laboral en los colegios de la zona sur de Manabí*, presentado a la Universidad Antenor Orrego, como objetivo se tuvo contribuir a fortalecer la calidad de la Gestión Organizacional, como resultado se comprueba con las respuestas de que un limitado porcentaje indica que el modelo aplicado es el modelo a Escala humana y el porcentaje restante no aplica modelos de gestión organizacional porque no consideran importante hacerlo. Se concluyó que en los colegios de la Zona sur de Manabí pocos son los que conocen sobre los procesos

administrativos, sobre estructura organizacional, métodos y herramientas para mejorar la productividad laboral por ende no existe una correcta coordinación en los trabajos encomendados y estos no rinden al 100 %.

Espinoza y Lliuyacc (2012), en su trabajo: *Incidencia del desempeño del personal administrativo en la gestión de la municipalidad distrital de Congalla año 2010*, presentado a la Universidad Nacional de Huancavelica, realizado con el objetivo de abordar exhaustivamente los conceptos fundamentales del desempeño del personal, evaluar el desempeño, satisfacción laboral, rendimiento de los trabajadores, motivación, auto estima, capacitación del personal administrativo y gestión, como resultado del factor del desempeño laboral y progreso en sus tareas son de acuerdo a los objetivos trazados por la institución es así que el 57,1 % indica frecuentemente y el 35,7 % afirman que siempre va hacia el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución. En cuanto a su actitud del personal administrativo para cumplir con los objetivos institucionales de las áreas, el 35,7 % de trabajadores afirman que algunas veces, el 35,7 % indican frecuentemente y el 21,4 % afirman que siempre, lo que corroboro la encuesta. Como conclusión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir "el Desempeño del Personal Administrativo influye de manera significativa en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Congalla -Año 2010".

Avellón (2015), en la tesis doctoral: *La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: Aplicación del análisis envolvente de datos*, presentado a la Universidad de Valladolid. España, tuvo como objetivo principal la estimación de la eficiencia técnica y la determinación del cambio productivo en la gestión tributaria alcanzado por las Administraciones tributarias autonómicas españolas, mediante una aplicación empírica, para los datos disponibles en el periodo de tiempo comprendido entre el año 2004 y el año 2012. Como resultado del estudio en el ámbito tributario descentralizado es relevante por la función primordial encomendada a los Gobiernos descentralizados, que gestionan más de la mitad del gasto público. La trascendental labor social cedida desde el Gobierno central a las CCAA, que implica la prestación de los Servicios Públicos esenciales, entre los que se incluyen el Servicio Público de Sanidad, el Servicio

Público de Educación y los Servicios Públicos Sociales, resalta la importancia de un correcto ejercicio de las funciones administrativas de las autonomías, que deben presentar comportamientos óptimos, esto es eficiente. Se concluye que en el periodo de análisis 2004 - 2012 las Administraciones tributarias autonómicas españolas presentan unos niveles de eficiencia técnica relativa media en la gestión de los tributos cedidos, que se pueden considerar aceptables, superando el 73 %, lo que implica la ausencia de despilfarro y el buen hacer de nuestras autonomías.

Leyva, Y. y Leyva, D. (2015), en su tesis: *los recursos humanos y su relación con la atención al usuario de la municipalidad distrital de Acoria 2014*, presentado a la Universidad Nacional de Huancavelica, la investigación tuvo un enfoque cualitativo, y fue desarrollada con la finalidad de dar a conocer como se relaciona los recursos humanos con la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria- 2014. Por otro lado, se trató de buscar el grado de correlación que existe utilizando el estadístico determinado para este por la estadística inferencial, como resultado esta que los recursos humanos se relacionan directamente con la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria - 2014. Afirmando la hipótesis. Se concluye que la relación del trabajo en equipo de los recursos humanos con la oportunidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria- 2014, es alta. Así mismo, se concluye que la relación de la comunicación entre los recursos humanos con la oportunidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria- 2014, es muy alta.

Fierro (2015), en su tesis: *Roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancavelica-año 2012*, presentado a la Universidad Nacional de Huancavelica, como objetivo se tuvo conocer la relación de los roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica año 2012, los resultados fueron: los Roles Gerenciales se reflejan de forma intermedia sobre los empleados de la Municipalidad Provincial de Huancavelica hasta una tasa del 65,6 % de los casos. Desde la perspectiva lógica, estos resultados nos evidencian que las mediciones efectuadas por los instrumentos

de medición fueron las correctas, pues los resultados evidencian una relación causal entre las variables mencionadas. El contraste de la prueba de significancia Chi Cuadrado es $(\alpha) = 0,05$ (5 %); $(Y) = 0,95$ (95 %) que evidentemente confirma el hecho de la relación causal entre los roles gerenciales y la eficiencia laboral. Conclusiones: A través de la investigación se ha determinado que los roles gerenciales del personal directivo se relacionan de forma positiva y significativa con la eficiencia laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2012. El contraste de prueba Chi Cuadrada obtenido fue de χ^2 (gl=6) =13,90 la misma que tiene asociado una probabilidad $P = 0,5$. Se ha determinado que la intensidad de la relación obtenida es del 66% que se tipifica como una relación alta.

Jara (2017) en la tesis de maestría: *Incremento de la productividad en la producción del maracuyá, mediante el enfoque de Mejora Continua, en la finca Vista-Horizonte ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*, presentado a la Escuela Politécnica Nacional, teniendo como objetivo buscar incrementar los niveles de productividad del maracuyá, mediante la implementación de la mejora continua en la finca Vista-Horizonte, y como resultados se identificó aquellas variables que la limitan, se evaluaron las mejoras a implementar, determinándose el ciclo PDCA como eje principal; entre las fortalezas de la finca, se pudo evidenciar procedimientos agrícolas adecuados tanto de fertilización como de control de plagas, a lo que contribuyen los factores climáticos y la densidad de plantas por hectárea, garantizando el 60 % de la producción con tamaño por unidad mayor a los 6 cm de diámetro y se aprovechó para clasificarlos, lavarlos y venderlos a un mejor precio en el mercado, utilizando más mano de obra de forma eventual en la post-cosecha, para entregar la fruta a tiempo, lo que finalmente incrementó la rentabilidad y competitividad. Se concluye que en el proceso de cosecha se optimizó un 13 % en el tiempo de su realización, debido al cambio del recipiente de recolección de la fruta. Se logró un crecimiento del 75 % de los ingresos monetarios de la producción de maracuyá.

2.2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas están dadas en función a las variables de estudio como son la **satisfacción laboral** y la **productividad**.

2.2.1. Satisfacción laboral

2.2.1.1. Definición

Según Blum y Nayles (1988, citado por Atalaya, 1999) afirman que la “satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general”.

Locke (1976, citado por Pérez y Rivera, 2015) lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Atalaya (1999, citado por Daza y Porto, 2007, p. 31) enuncia:

Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con resultados positivos y con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

De igual forma, Atalaya (1999) —citando a Pinilla (1982)— plantea la existencia de una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él considera que ambas se encuentran relacionadas directamente, la

productividad de una organización se encuentra estrechamente ligada a la satisfacción de sus trabajadores.

Según Daza y Porto (2007, p. 31), “las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador satisfecho, es un trabajador productivo”. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa.

Sobre esta temática, García (2010) afirma:

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

Al respecto, Robbins (citado por García, 2010) “define la Satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”.

Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores, casi siempre se refiere a la satisfacción laboral. De hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del

ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

Spector (1997) —citado por Gamboa (2010)— señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

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”.

Para Porter y Lawler (citado por Daza y Porto, 2007), es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad y el objeto o los fines que las reducen. Por su parte, Chiavenato (1986, citado por Gamboa, 2010) señala que “la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo”.

2.2.1.2. Características de la satisfacción laboral

Robbins y Coulter (2005, citado por Fuentes, 2012) afirman que, por lo regular, las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser o de lo que un empleado desea de su puesto son:

- Las necesidades
- Los valores
- Los rasgos personales

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del *debería ser* son:

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

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

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

2.2.1.3. Importancia de la satisfacción laboral

Según Harris (2004, citado por Castillo y Limón, 2006), las empresas que involucran a los empleados en la toma de decisiones, provocan en estos que se sientan dueños del proceso, que crean en la causa y que hagan lo necesario en la ejecución para el éxito de la empresa. En este proceso, los líderes y sus funciones son fundamentales, ya que deben escuchar las ideas, conceptos y esperanzas de los empleados y transmitirles emoción y pasión por su trabajo.

Al respecto, Reig et al. (2003, citado por Castillo y Limón, 2006, p.16) afirman:

Otro factor importante que determina la satisfacción de los empleados con su trabajo, es la compatibilidad entre la personalidad de la persona y el puesto de trabajo que este desempeñe, interviniendo en esto las características del puesto y la importancia de la naturaleza del trabajo. Así, resulta de gran ayuda tener claridad de los propósitos y valores de cada individuo que está laborando por una meta en común, intentando entender cómo se siente cada individuo antes de aceptar compromisos de comportamiento, resulta importante para todas las organizaciones conocer los diferentes enfoques que expliquen el comportamiento social de los individuos.

La motivación es una parte muy importante de la satisfacción laboral, ya que demuestra el grado en que la persona siente que sus carencias o necesidades están

siendo cubiertas. Por esto, es fundamental que haya una interacción entre las necesidades del trabajador y los motivadores que se le van a ofrecer; intentando que estos sean complementarios (Krumm, 2001, citado por Castillo y Limón, 2006).



Figura 1: Correlativos de la satisfacción laboral, demostrando dos maneras de relación con la satisfacción en el trabajo

Fuente: “Psychology at Work”, Diane Krumm (2001).

2.2.1.4. *Medición de las dimensiones de satisfacción laboral*

Estudios realizados por Sánchez (2010, p.23), plantea la medición de la satisfacción laboral responde a las siguientes dimensiones:

1. *Las condiciones físicas y/o materiales*

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. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. La comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

2. Beneficios laborales y remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; 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.

Para Vroom (citado por Sánchez, 2010), el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que puede afectar la productividad y producir el deterioro del entorno laboral.

3. Políticas administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Así mismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones; a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia. Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas.

4. Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su jefe dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del jefe. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974, citado por Sánchez, 2010), “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

5. Relaciones interpersonales

Se refiere a la interacción del personal al interior de la empresa. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación

efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no sólo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto. Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

6. Realización personal

Los trabajadores suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades, y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.

7. Desempeño de tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo no sólo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea; sino también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

3.1.1.1. Causas y consecuencias de la satisfacción laboral

1. Causas de la satisfacción laboral

Según Zayas, P. Báez, Zayas, F. y Hernández (2015, p.36), “en el mundo actual, globalizado, cambiante, caracterizado por avances científicos y una poderosa tecnología, el hombre desempeña el papel fundamental para la organización, su funcionamiento y su evolución”. Por ello, la satisfacción laboral no solo está relacionado directa o indirectamente con los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario.

La satisfacción laboral de las personas puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito personal y/o profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros). Cuanto más elevada sea la calidad de vida personal y profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo y pasividad. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

2. Insatisfacción laboral

A decir de Hannoun (2011, p.23-24) respecto a la insatisfacción laboral:

Hay casos en que los trabajadores ven mermados sus deseos profesionales. Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social”. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica. Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil

por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

Muñoz (1990, citado por Hannoun, 2011) argumenta: la insatisfacción laboral es el sentimiento de desagrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

3. Causas principales de la insatisfacción laboral:

Hannoun (2011, p.25) afirma que hay una “serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo”. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- a) **Salario bajo**- Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- b) **Relación inapropiada con los compañeros y/o jefes**. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- c) **Escasa o nulas posibilidades de promoción**. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no

consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

- d) ***Personas inseguras.*** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- e) ***Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.*** Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- f) ***Malas condiciones laborales.*** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- g) ***Circunstancias personales y laborales.*** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

4. Consecuencias de la insatisfacción laboral

Hannoun (2011, p.26) señala que “la insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente”.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal

ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

Por otra parte, Fuentes (2012, p.15) señala como principales consecuencias:

- Inhibición
- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Abandono
- Accidentabilidad
- Baja Productividad
- Dificultad para trabajar en grupos

3.1.1.2. Niveles de satisfacción laboral

Según Fuentes (2012, p.17), se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral:

- a) Satisfacción general: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b) Satisfacción por faceta: Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional y al desempeño laboral.

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción.

La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la empresa. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar sus capacidades.

3.1.1.3. Factores que influyen en la satisfacción laboral

De acuerdo con los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, Robbins (1998, citado por Fuentes, 2012) considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

3.1.1.4. Teorías vinculadas a la satisfacción laboral

1) Teoría bifactorial de Herzberg

También conocida como la “Teoría de los dos factores”, teoría planteada por Herzberg (1959, citado por Alva y Juárez, 2014), quien formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados,

causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Tabla 1: *Teoría Bifactorial de Herzberg*

| Factores Motivacionales | | Factores Higiénicos | | | |
|-------------------------|--|---|--|---|--|
| | Factores que cuando van bien producen satisfacción | Factores que cuando van mal no producen insatisfacción | Factores que cuando van bien producen satisfacción | Factores que cuando van mal no producen insatisfacción | |
| Satisfactores | <ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido, etc. | Insatisfactores | <ul style="list-style-type: none"> • Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc. |

Fuente: tomado de Satisfacción Laboral: Escala General de Satisfacción; Pérez e Hidalgo, 1998, http://www.mtas.es/insht/ntp_394.htm.

2) *Teoría del ajuste en el trabajo*

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

3) Teoría de la discrepancia

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

4) Teoría de los eventos situacionales

¿Por qué algunos empleados que ocupan puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja? ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales. Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales

como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

5) Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Maslow propone la “Teoría de la Motivación Humana”, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima, descrito en la pirámide de jerarquía de necesidades de Maslow) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo (Quintero, 2007, p.1, citado por Alva y Juárez, 2014).

Maslow propuso dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad (Quinteros, 2007, p.2, citado por Alva y Juárez, 2014).

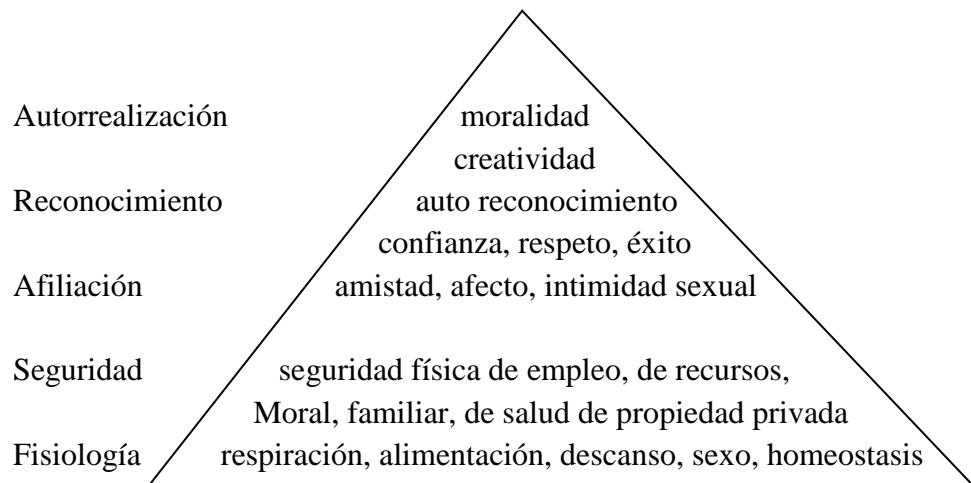


Figura 2: Pirámide de Maslow

Fuente: Wikipedia 2010,

tomado de https://sh.wikipedia.org/wiki/Maslowljeva_hijerarhija_potreba

6) *Modelo dinámico de la satisfacción laboral*

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral.

Existen seis formas de satisfacción laboral:

- La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y

dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.

- La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

3.1.2. Productividad

3.1.2.1. Definición

Prokopenko (1989, p.3) define la productividad como “el uso eficiente de recursos: trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información, en la producción de diversos bienes y servicios”. Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo.

La productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Koontz y Weihrich (2004, citado por Fuentes, 2012) explicaron que la “productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados”. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y

equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella.

Robbins y Coulter (2000, citado por Fuentes, 2012) la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

Para Martínez (2007, citado por Alva y Juárez, 2014) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

La Real Academia Española (2001, citado por Barrios, 2014) define la productividad como “la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial, entre otros”.

Stoner (1994, citado por Daza y Porto, 2007) dice que debe entenderse “productividad, como la medida que indica qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la empresa. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella”.

La productividad, para Papayanopulos (2008, citado por Barrios, 2014), es una “medida de lo bien que se ha combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseados. Implica cumplir con todos los requisitos necesarios para obtener los resultados planeados y sobre todo con la calidad requerida”.

3.1.2.2. Importancia y función de la productividad

A decir de Prokopenko (1989, p.6), “la importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad”. Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, o del PNB, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital. En otras palabras, el ingreso nacional, o el PNB, crece más rápido que los factores del insumo cuando la productividad mejora. Por tanto, el mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución. En la actualidad, no sería erróneo indicar que la productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social y un mejor nivel de vida reales.

Respecto al grado de competitividad de un país sobre su productividad, el mismo Prokopenko (1989, p.7) afirma:

La productividad determina asimismo en gran medida el grado de competitividad internacional de los productos de un país. Si la productividad del trabajo en un país se reduce en relación con la productividad en otros países que fabrican los mismos bienes, se crea un desequilibrio competitivo. Si los mayores costos de la producción se transfieren, las industrias del país perderán ventas, dado que los clientes se dirigirán a los abastecedores cuyos costos son inferiores. Sin embargo, si el aumento de los costos es absorbido por las empresas, sus beneficios disminuirán. Esto significa que tendrán que reducir la producción o mantener los costos de producción estables mediante la disminución de los salarios reales. Algunos países que no logran seguir el ritmo de los niveles de productividad de los competidores tratan de resolver esos problemas devaluando sus monedas nacionales. No obstante, de ese modo se reduce el ingreso real de esos países al resultar los bienes importados más caros y al aumentar la inflación interna.

Así pues, una baja productividad produce inflación, un saldo comercial negativo, una escasa tasa de crecimiento y desempleo. Por tanto, es evidente que el

círculo vicioso de la pobreza, el desempleo y la baja productividad sólo se puede romper mediante un aumento de la productividad. Una mayor productividad nacional no sólo significa un uso óptimo de los recursos, sino que contribuye también a crear un mejor equilibrio entre las estructuras económicas, sociales y políticas de la sociedad.

3.1.2.3. La productividad bajo la corriente de los factores humanos

El concepto de productividad es señalado por Cequea y Nuñez (2011, citado por Barrios, 2014), con una naturaleza multidimensional en la que influyen ciertas características del individuo, y que dicha influencia implica procesos psicosociales complejos de cuantificar que constituyen los factores humanos. Entre dichos factores se encuentran la motivación, la satisfacción laboral, la participación, el aprendizaje y la formación, la comunicación, los hábitos de trabajo, el clima laboral, la toma de decisiones, el manejo de conflictos, el liderazgo y estilo gerencial, la cultura organizacional, la comunicación, la capacitación y las recompensas.

Por otra parte, Rincón (2001, citado por Barrios, 2014) señala que algunos investigadores concentran la productividad en la medición de indicadores y la evaluación de su comportamiento en el tiempo; pero otros recomiendan dedicar mayor esfuerzo a la motivación y participación de los trabajadores; considerando que, si cada persona actúa eficientemente, el resultado global se traduce en una empresa productiva.

3.1.2.4. Beneficios de la medición de la productividad

Bain (2003, citado por Fuentes, 2012) indica que la “importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos”.

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

3.1.2.5. Medición de la productividad

Según Álvarez (2001, citado por Avellón, 2015), “los términos de eficiencia, eficacia, efectividad, competitividad y productividad se emplean indistintamente de forma coloquial; asimilándolos a un término unívoco, que define el buen comportamiento de las entidades”.

Gaither y Frazier (2000, citado por Alva y Juárez, 2014) definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

3.1.2.6. Indicadores de productividad

Koontz y Weihrich (2004, citado por Fuentes, 2012), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad:

1. Eficiencia

Chiavenato (2004, citado por Alva y Juárez, 2014), en su libro introducción a la teoría general de la administración, define la eficiencia como “la utilización correcta de los recursos disponibles”.

La eficiencia es un concepto que con frecuencia se utiliza como sinónimo de productividad; se puede resumir como la utilización óptima de los recursos, emplear el mínimo tiempo posible en la producción, sin deteriorar la calidad del producto; utilizar los servicios (electricidad, agua, gas, etc.) en las cantidades necesarias, sin desperdicio, y utilizar los medios tecnológicos (máquinas, equipos, herramientas, etc.) de manera tal que no se deterioren más de lo normal.

A decir de Prokopenko (1989, p.4), “Eficiencia significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible”. Por su parte, Anthony y Young (1988, citado por Avellón, 2015) dice que “la eficiencia es la ratio entre los outputs y los inputs, o la cuantía de output e input por unidad”.

La eficiencia será considerada en relación con la variable producción y no con la variable consumo. Se fundamenta en la idea de la ausencia de despilfarro en la producción; esto implica que se produzca el máximo nivel de output posible dadas unas cantidades de recursos; o alternativamente, que se empleen los mínimos recursos para obtener un nivel determinado de output (Albi, 1992).

Para Álvarez (2001, citado por Avellón, 2015), existen tres tipos de eficiencia; esto es, la eficiencia técnica, la eficiencia asignativa y la eficiencia de escala.

- *La eficiencia técnica.* Se define como la relación óptima entre insumos y producción. Se logra cuando la entidad no malgasta recursos, esto es en los puntos de la Frontera de Posibilidades de Producción, que está formada por las combinaciones de inputs y outputs situadas sobre la función de producción.

Se puede cuantificar como la ratio entre el output alcanzado y el output potencial, dada la función de producción. Cuando la orientación es output, la eficiencia técnica se formula como sigue:

- Eficiencia técnica = $\left[\frac{\text{Output real}}{\text{Output potencial}} \right]$ para la tecnología dada e Input fijo

Alternativamente, cuando la orientación es input, la eficiencia técnica toma la forma que se expone a continuación:

- Eficiencia técnica = $\left[\frac{\text{Input potencial}}{\text{Input real}} \right]$ para la tecnología dada y Output fijo

La eficiencia técnica puede alcanzarse maximizando el output o reduciendo el input. La eficiencia técnica se logra si se consigue obtener una cantidad de output empleando la mínima cantidad de una combinación de factores productivos. La combinación de factores podría variar con la modificación de la tecnología de producción, pero no con los cambios en precios o productividades marginales (Albi, 1992).

2. Eficacia

Para Salvador (1994) citado por Avellón (2015) “la eficacia es la relación entre los objetivos que se fija una organización y los resultados que realmente consigue”.

Por su parte, Prokopenko (1989, p.5) señala:

Conviene definir la eficacia como la medida en que se alcanzan las metas. Este concepto, basado en un enfoque sistemático y global del desarrollo social y económico, permite elaborar definiciones de la productividad adecuadas para cualquier empresa, sector o nación determinados. Con todo, surge la dificultad de que el numerador y el denominador para efectuar comparaciones de la eficacia puedan ser completamente diferentes, al reflejar características específicas como las estructuras organizativas y las metas políticas, sociales y económicas del país o del sector de que se trate.

Para Georgopoulos y Tannenbaum (1957, citado por Avellón, 2015), la eficacia mide el funcionamiento o la capacidad del sistema organizativo, más que el logro o no de los objetivos. Según este concepto, una entidad es más eficaz cuanto mejor organizados estén sus elementos y cuanto más capacitada esté para solucionar los problemas que se le surjan.

De esta forma, se pueden establecer dos tipos de eficacia que están estrechamente relacionados entre sí (Salvador, 1994), que son, la eficacia según los objetivos alcanzados; y la eficacia del sistema para adaptarse al entorno. La interconexión entre los dos tipos de eficacia radica en que, para lograr la eficacia según los objetivos, se debe conocer el entorno y poder prefijar los objetivos a conseguir, para después compararlos con los alcanzados.

La eficacia se puede formular como la ratio entre los resultados obtenidos en las mejores condiciones posibles, y los objetivos pretendidos (Juez, 1995, citado por Avellón, 2015), según la expresión siguiente:

- Eficacia = $\left[\frac{\text{Output obtenido}}{\text{Output propuesto}} \right]$ en condiciones óptimas.

Así, la eficacia hace énfasis en los resultados, es decir, en hacer las cosas correctas, lograr objetivos y crear más valores. 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. La eficacia mide los atributos: Calidad, oportunidad en la entrega, amabilidad, confiabilidad, quejas, satisfacción del cliente, servicio.

3. Efectividad

Según Juez (1995), citado por Avellón (2015) la efectividad es el logro de un objetivo propuesto en condiciones habituales. Se puede formular como la relación entre los resultados obtenidos en situaciones reales, y los objetivos pretendidos.

- Efectividad = $\left[\frac{\text{Output obtenido}}{\text{Output propuesto}} \right]$ en condiciones habituales

Se puede observar que la 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. La efectividad mide el impacto: rendimiento, productividad, cobertura, participación en el mercado, crecimiento, beneficios, retención e incremento de clientes, nuevos productos.

En otro contexto, Planas (2005, citado por Avellón, 2015) asevera que la efectividad de una política pública consiste en el nivel de consecución de los objetivos pretendidos para cada proyecto alternativo, dado un mismo nivel de recursos.

A decir de Nunes (2016) quien afirma que:

El término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados. Diferencia del término eficiencia, que pone el énfasis en los medios utilizados para alcanzar ciertos objetivos, el término efectividad pone el énfasis en los resultados a alcanzar, independientemente de los recursos utilizados. En otras palabras, la eficiencia es “hacer bien”, mientras que la efectividad es “conseguir el objetivo”. Se observa que es posible ser eficaz sin ser eficiente, y lo inverso también es posible. Por ejemplo, a veces, aunque alcanzar los resultados deseados (la efectividad) se utilizan recursos desproporcionados para tal (falta de eficiencia). Lo óptimo es, obviamente, ser al mismo tiempo eficaz y eficiente, es decir, alcanzar los resultados deseados utilizando lo mínimo de recursos.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de 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.

3.1.2.7. Factores que influyen en la productividad

Schroeder (2002, citado por Fuentes, 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.

Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

a) El entorno. La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

b) Características del trabajo. La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones. Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito;

- Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
- Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
- Instalar un sistema administrativo interno.
- Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.

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

c) Características de la organización

- Liderazgo
- Entrenamientos al personal

También, es necesario considerar factores internos como:

Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Tecnología. La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

Materiales y energía. En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además, se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

3.1.2.8. Calidad, productividad y costos

A decir de Rincón de Parra (2001), este trío de conceptos se puede analizar como un todo prácticamente inseparable, por cuanto el cambio de uno cualquiera de los elementos afecta a los otros dos. Durante mucho tiempo se hizo énfasis en la mejora de la productividad, bajo el supuesto de que, como consecuencia natural, se incrementarían los niveles de calidad. La evidencia demuestra ahora que el camino es exactamente el opuesto. Los incrementos de productividad no sólo no conducen definitivamente hacia la mejora de la calidad; sino que, incluso, la pueden deteriorar. Se propone entonces a la luz de la experiencia, que se dé prioridad a las estrategias

de garantía de calidad, las cuales, en consecuencia, incrementan la productividad y minimizan los costos, y no a la inversa.

Por su parte, Besterfield (1995, citado por Rincón de Parra, 2001) sostiene que “el término calidad, por lo general lo asociamos con productos o servicios excelentes, que satisfacen nuestras expectativas y, más aún, las rebasan”. Tales expectativas se definen en función del uso que se dará al producto o servicio en cuestión y de su respectivo precio de venta.

Rincón de Parra (2001), afirma que los costos se consideran como las cantidades mínimas de recursos, medidas en términos monetarios, para poder elaborar un producto o prestar un servicio. En este contexto, los costos se pueden generar por las actividades que hay que desarrollar en investigación y desarrollo, diseño e ingeniería, compras y almacenamiento, producción (materiales, mano de obra y costos indirectos de fabricación), mercadeo (promoción, publicidad, ventas, distribución del producto, etc.), servicio al cliente, gestión de recursos humanos, administración, gestión de recursos financieros y otras.

3.1.2.9. Relación entre satisfacción laboral y la productividad

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos (Robbins, 1998, citado por Atalaya, 1999).

Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción.

A decir de Fuentes (2012, p. 22), “si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente”. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración.

Fuentes (2012, p. 23), sobre la relación satisfacción-productividad, afirma:

Otro aspecto importante en el tema de satisfacción-productividad es la dirección de la flecha causal. La mayor parte de los estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto. Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

3.2. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.2.1. Hipótesis general

• Hipótesis nula: Ho

No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

• Hipótesis alterna: Ha

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

3.2.2. Hipótesis específicas

• Hipótesis específica 1:

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha -Castrovirreyna, Huancavelica.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha -Castrovirreyna, Huancavelica.

• Hipótesis específica 2:

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha -Castrovirreyna, Huancavelica.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha -Castrovirreyna, Huancavelica.

• Hipótesis específica 3:

Ho: No Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Actitud:** Se le considera como la postura que adopta el cuerpo humano según los diferentes movimientos del ánimo, sin embargo, la forma más común de entender aquello que se conoce por actitud es aquella disposición anímica del ser humano expresada de algún modo en particular.
- **Comportamiento:** Son actitudes que toma la persona en momento adecuado, ya sea positivamente o negativamente.
- **Compensaciones.** (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de ego o estatus.
- **Competitividad:** Las empresas exitosas obtienen ventajas competitivas mediante la incorporación de nuevas tecnologías o introduciendo prácticas novedosas en los negocios (diseño de productos, procesos de producción, atención al comprador, entrenamiento del personal, etc.).
- **Expectativas.** Es la intensidad de la creencia de que el esfuerzo personal con el trabajo lleve a terminar una tarea.
- **Factores motivacionales.** Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia, es decir, muy por encima de los niveles normales. El término motivación incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significado para el trabajo.
- **Motivación:** Son incentivos que se da a determinadas personas mediante el rendimiento laboral y estos pueden ser aumento, regalos y vacaciones. Aquella que implica el deseo humano de trabajar, contribuir o cooperar.
- **Productividad:** La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para

obtener dicha producción. 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.

- **Producción:** La producción es la actividad económica que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y al mismo tiempo la creación de valor, más específicamente es la capacidad de un factor productivo para crear determinados bienes en un período de tiempo determinado.
- **Productividad Humana:** El capital humano es un concepto que remite a la productividad de los trabajadores en función de su formación y experiencia de trabajo. El mismo busca dar cuenta de distintas ventajas en términos de generación de valor considerando al aporte humano que se realiza en un mercado determinado.
- **Productividad de Capital:** Aumento que se produce en la cantidad de producto cuando se incrementa en una unidad el capital invertido en la producción, manteniendo constantes el resto de los factores.
- **Productividad de los Materiales:** Aplicando la definición encontramos que la productividad de los materiales es la relación entre el material utilizado y las unidades producidas con este material.
- **Piscicultura:** La piscicultura es el cultivo racional de los peces, lo que comprende particularmente el control de su crecimiento y su reproducción. Se practica en estanques naturales o artificiales, vigila y regula la multiplicación, alimentación y el crecimiento de los peces.
- **Satisfacción Laboral:** Se entiende como satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras.

- **Calidad:** Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

Variable independiente (X)

- Satisfacción laboral

Variable dependiente (Y)

- Productividad

3.5. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADOR | ITEMS O PREGUNTAS | Nº ITEM | ESCALA | |
|--|---|--|--|---------|--|-----|
| VARIABLE 1 SATISFACCION LABORAL | 1. Condiciones físicas y/o confort (Elementos materiales o de infraestructura facilitadores para el desarrollo de labores) | Nivel de satisfacción de los piscicultores con las condiciones físicas del ambiente de trabajo (%) | ¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en mi empresa son adecuadas? | 2 | Escala ordinal. Índice: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto | |
| | | | ¿La empresa me proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo? | 10% | | |
| | 2. Beneficios laborales y remunerativos (Compensación que los empleados reciben a cambio de su labor) | Nivel de satisfacción de los piscicultores con la compensación y beneficios laborales (%) | ¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada? | 4 | | 20% |
| | | | ¿Son satisfactorios los ascensos y promociones? | | | |
| | | | ¿Está satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa? | | | |
| | 3. Políticas administrativas (Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos) | Nivel de satisfacción de los piscicultores con las políticas administrativas (%) | ¿La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia económica, mercado, tecnología? | 3 | | |
| ¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados? | | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|----------|--|
| | | | ¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad? | 15% | |
| | 4. Relación con la autoridad (Grado de apreciación valorativa que el trabajador tiene de su jefe y colegas de trabajo.) | Nivel de satisfacción de los piscicultores con la relación laboral con sus jefes (%) | ¿Es satisfactoria la relación con mi jefe? | 2 | |
| | | | ¿Mi superior inmediato me trata con respeto? | 10% | |
| | 5. Relaciones interpersonales (Grado de interacción entre el personal al interior de la organización) | Nivel de satisfacción de los piscicultores con las relaciones con sus compañeros (%) | ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria? | 1 5% | |
| | 6. Realización personal (Grado de preferencia que a los trabajadores les permiten emplear sus facultades y capacidades) | Nivel de satisfacción de los piscicultores satisfechos con su desarrollo personal (%) | ¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción? | 4 20% | |
| | | | ¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades? | | |
| | | | ¿En general, estoy satisfecho de trabajar en esta empresa? | | |
| | | | ¿La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad? | | |
| | 7. Desempeño de Tareas (Grado de valoración con la que asocia el trabajador sus tareas con la entidad) | Nivel de satisfacción de los piscicultores satisfechos con su trabajo (%) | ¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño? | 4 20% | |
| | | | ¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido? | | |
| | | | ¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa? | | |
| | | | ¿Considera que está orientado a participar activamente en la detección de errores en pro de un buen servicio? | | |

Escala ordinal.
Índice:
1. Bajo
2. Medio
3. Alto

| | | | | | |
|--|---|--|--|----------|--|
| VARIABLE 2 | 1. Eficiencia (Cantidad de recursos empleados para alcanzar un resultado) | Porcentaje de adecuada utilización de los recursos. | ¿Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible? | 7 35% | Escala ordinal. Índice: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre |
| | | | ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros? | | |
| | | | ¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo? | | |
| | | | ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios? | | |
| | | | ¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño? | | |
| | | | ¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales? | | |
| | | | ¿Le gusta participar en actividades de grupo? | | |
| | 2. Eficacia (Grado en que se satisfacen las necesidades del cliente) | Porcentaje logrado en los atributos del producto. | ¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad? | 6 30% | |
| | | | ¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad? | | |
| | | | ¿Observa que el servicio de entrega del producto es oportuno al mercado? | | |
| ¿Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio? | | | | | |
| ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan? | | | | | |
| 3. Efectividad (Grado en que se realizan | Porcentaje alcanzado en el impacto de los | ¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa? | | | |
| | | ¿Cree que la empresa debe darles prioridad a los recursos humanos? | | | |
| | | ¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo? | | | |

| | | | | | |
|--|---|-------------|--|----------|--|
| | las actividades planificadas y se optimizan los recursos) | resultados. | ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo? | 7 35% | |
| | | | ¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa? | | |
| | | | ¿Estima que el volumen de producción actual podría coberturar mayores mercados? | | |
| | | | ¿Considera que la venta de productos tiene el impacto esperado en utilidades? | | |

Fuente: Alva y Juárez (2014) - Fuentes (2012)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es básica, debido a que se busca poner en práctica los conocimientos teóricos sobre satisfacción laboral que aporten en la productividad del personal de las unidades productoras de truchas en la comunidad de Pacococho, Castrovirreyna.

Según lo planteado por Sánchez y Reyes (1996, p.13), se mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, el investigador en este caso se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la presente investigación es correlacional.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.81), el nivel de investigación es correlacional, porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden

cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación.

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

a) Método general

En esta investigación se ha utilizado el método científico como método general. Respecto a este método, Ruíz (2007) explica:

El método científico es el procedimiento planteado que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a demostrarlos con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y con las técnicas de su aplicación (p. 6).

b) Método específico

En el presente estudio se empleó el método descriptivo, sobre el cual Sánchez y Reyes (1996) dicen:

Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente. El método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural; por tanto, las posibilidades de tener un control directo sobre las variables de estudio son mínimas, por lo cual su validez interna es discutible (p. 33).

Así mismo, Hernández et al. (2010, p. 80) “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

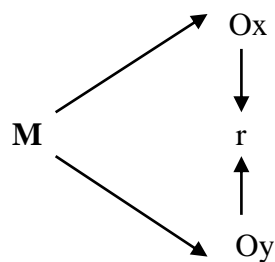
Ha sido una investigación no experimental, de tipo descriptivo–correlacional. Según Sánchez y Reyes (1996, p. 79), es descriptivo y correlacional “porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables

de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”.

Sobre lo mismo, Hernández et al. (2010, p.149) dicen que es un diseño No experimental porque “la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables para ver su efecto sobre otras variables”.

Para Hernández et al. (2010, p. 151), el diseño no experimental es de corte transversal o transeccional “porque se recolectan datos en un solo momento”:

Para tal sentido, nos basamos en el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra de la investigación (piscicultores)

O = Observación

Ox = Variable 1 (Satisfacción laboral)

Oy = Variable 2 (Productividad)

r = relación entre las dos variables.

3.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.5.1. Población

Según Portillo y Roque (2003, p. 45), la población “es un conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características de todos los elementos que lo componen”.

Arias (2012, p.82), por su lado, explica así: “La población accesible: también denominada población muestreada, es la porción finita de la población objetiva a la que realmente se tiene acceso y de la cual se extrae una muestra representativa”.

La presente investigación tuvo como población a 20 piscicultores de las 03 unidades productoras de truchas en la laguna de San Francisco de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna.

3.5.2. Muestra

Portillo y Roque (2003, p.46) afirman que “la muestra es un subconjunto de las unidades de observación, comprendidas en un marco, que es representativo de esta, y que se somete a la observación rigurosa, con el propósito de obtener informaciones o apreciaciones válidas también para la población”.

Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo (Arias, 2012, p. 83).

En la presente investigación se tuvo accesibilidad al total de la población que correspondió a los 20 piscicultores de las 03 unidades productoras de truchas de la comunidad de Pacococha en la laguna de San Francisco.

Tabla 2: *Muestra, unidades de análisis*

| Unidades productoras de truchas | Piscicultores (N°) |
|---|--------------------|
| Piscigranja comunal Asociación civil sin fines de lucro Ccori Challwa | 10 |
| Piscigranja Asociación productores granja de truchas Lorenita | 6 |
| Piscigranja Familiar Auris Gutiérrez | 4 |
| Total | 20 |

Fuente: Unidades productoras de Truchas de Pacococha (2016)

3.5.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, intencional o criterial. Para Sánchez y Reyes (1996, p. 116), el muestreo no probabilístico "es aquel en el cual no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra".

Así mismo, para Sánchez y Reyes (1996, p.117) el muestreo es intencional porque "quien selecciona la muestra lo que busca es que ésta sea representativa de la población de donde es extraída". Lo importante es que dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra y por lo tanto la evaluación de la representatividad es subjetiva.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la **encuesta**. Sobre ella, Arias (2012, p.72) dice que es una "técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular".

Esta técnica nos permitió recabar información, en función al problema planteado, la hipótesis y las variables identificadas, la información necesaria de parte de los trabajadores de las unidades productoras, para validar el presente trabajo de investigación. Se utilizó dos encuestas en base a dos cuestionarios que contienen preguntas para evaluar la satisfacción laboral y productividad dirigida a los 20 piscicultores de las unidades productoras. Y como instrumento se utilizó el **cuestionario** de encuesta con escala de valoración.

Según Arias (2012, p. 74), el cuestionario de encuesta "es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador".

Para el estudio de la variable independiente se utilizó un primer instrumento formulario tipo escala de Likert, mediante un cuestionario de encuesta para recolectar datos sobre la satisfacción laboral, el cual fue validado por Alva y Juárez (2014) que consta de 20 ítems o preguntas, y que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de las unidades productoras.

Escala valorativa de Likert de 3 niveles, para el test de satisfacción laboral:

| Grado | Calificación | Puntaje |
|-------|--------------|---------|
| A | Alto | 3 |
| B | Medio | 2 |
| C | Bajo | 1 |

Para el estudio de la variable dependiente se utilizó un segundo instrumento que fue un cuestionario de encuesta para recolectar datos sobre la productividad, el cual fue aplicado por Fuentes (2012) y adaptado por el investigador, el cual consta de 20 ítems o preguntas y una escala tipo Likert de 3 niveles.

Escala valorativa de Likert de 3 niveles, para el test de Productividad:

| Grado | Calificación | Puntaje |
|-------|--------------|---------|
| A | Siempre | 3 |
| B | A veces | 2 |
| C | Nunca | 1 |

Para la medición de las variables satisfacción laboral y productividad se asignó el siguiente valor:

Medición de las variables y dimensiones. Se empleó el método de Sánchez (2010, p. 31) “para determinar la satisfacción laboral se estimó entre los niveles: alto, medio o bajo, se realizó entre el puntaje mínimo y máximo posible”. Para la presente investigación las puntuaciones fueron entre 20 y 60 puntos, donde se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido, estableciéndose:

- ❖ Nivel bajo: de 20 a 33 puntos
- ❖ Nivel medio: de 34 a 47 puntos
- ❖ Nivel alto : de 48 a 60 puntos

Para determinar las dimensiones de la variable productividad: Eficiencia, eficacia y efectividad, la escala de medición utilizada fue:

Dimensiones *eficiencia* y *eficacia*: puntaje mínimo, 7; puntaje máximo, 21.

- ❖ Nivel bajo: de 7 a 12 puntos.
- ❖ Nivel medio: de 13 a 16 puntos.
- ❖ Nivel alto: de 17 a 21 puntos.

Dimensión *eficacia*: puntaje mínimo, 6; puntaje máximo, 18.

- ❖ Nivel bajo: de 6 a 10 puntos.
- ❖ Nivel medio: de 11 a 15 puntos.
- ❖ Nivel alto: de 16 a 18 puntos.

3.7. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para la elaboración y procesamiento de datos se utilizaron los modelos tabulares numéricos y gráficos, además el uso de los softwares aplicativos como el MS Excell 2010 y SPSS Versión 22,00.

3.7.1. De la estadística descriptiva

Técnicas para resumir y describir datos cuantitativos:

- Las medidas de tendencia central: media aritmética (para datos agrupados de variable discreta).
- Distribución de frecuencias.
- Las medidas de dispersión: varianza y desviación estándar.
- Las de Forma: Simétrica y kurtosis.

3.7.2. De la estadística inferencial

La presente investigación utilizó el análisis estadístico del tipo paramétrico, para encontrar la significatividad en los resultados.

- Prueba estadística para la determinación de la normalidad

Prueba de Shapiro-Wilk, para el análisis de los resultados obtenidos se determinó, inicialmente, el tipo de distribución que presentan los datos, tanto a nivel de la variable 1, como de la variable 2.

- Prueba de homogeneidad de varianzas (Homocedasticidad)

Estadígrafo de Levene, prueba estadística inferencial utilizada para evaluar la igualdad de las varianzas.

- Se utilizó el estadígrafo “r” de Pearson, que se define como:

$$r = \frac{S_{XY}}{S_X S_Y}$$

Donde:

r = coeficiente de correlación entre “X” y “Y”.

S_{xy} = Covarianza entre “X” y “Y”.

S_x = Desviación típica de “X”.

S_y = Desviación típica de “Y”.

3.8. DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la contratación de la hipótesis de investigación, se hizo uso de la prueba “t” de Student para el coeficiente de correlación de Pearson.

- Estadístico de prueba o de contraste t de Student:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Donde:

n = muestra.

r = coeficiente de correlación de Pearson.

3.9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Según Hernández et al. (2010, p. 201), “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”.

3.9.1. La valides del instrumento de investigación:

a) Validez de contenido

A decir de Hernández et al. (2010, p.201), la validez de contenido “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”.

Tabla 3: Validez de contenido de los instrumentos, según los jueces

| Jueces | Ítems - Satisfacción Laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|------------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | S13 | S14 | S15 | S16 | S17 | S18 | S19 | S20 |
| Juez 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| Juez 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Juez 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| Juez 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| Total columna | 10 | 8 | 9 | 6 | 9 | 9 | 5 | 8 | 6 | 10 | 9 | 8 | 5 | 9 | 10 | 6 | 7 | 6 | 11 | 8 |
| Promedio | 2,5 | 2 | 2,3 | 1,5 | 2,3 | 2,3 | 1,3 | 2 | 1,5 | 2,5 | 2,3 | 2 | 1,3 | 2,3 | 2,5 | 1,5 | 1,8 | 1,5 | 2,8 | 2 |
| Desviación Estándar | 0,3 | 0 | 0,3 | 1,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0 |

| Jueces | Ítems – Productividad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
| Juez 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Juez 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| Juez 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| Juez 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| Total columna | 10 | 9 | 7 | 9 | 10 | 10 | 9 | 10 | 6 | 7 | 10 | 9 | 9 | 9 | 10 | 9 | 7 | 11 | 9 | 8 |
| Promedio | 2,5 | 2,3 | 1,8 | 2,3 | 2,5 | 2,5 | 2,3 | 2,5 | 1,5 | 1,8 | 2,5 | 2,3 | 2,3 | 2,3 | 2,5 | 2,3 | 1,8 | 2,8 | 2,3 | 2 |
| Desviación Estándar | 0,3 | 0,3 | 1 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 1 | 0,3 | 0,3 | 0 |

- Calculando el Alfa de Cronbach:

$$\alpha = 0,811 \quad \boxed{\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]}$$

Donde:

k = El número de items

vi = Varianza del item i

vt = Varianza de los puntajes de los sujetos

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231, citado por Frías, 2014) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0,9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0,8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0,7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0,6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0,5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0,5 es inaceptable

- Para el presente caso el Alfa de Cronbach es considerado bueno.

b) Validez de criterio

De acuerdo con Hernández et al. (2010, p.202), la validez de criterio “establece la validez de un instrumento de medición al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo”.

Para la presente investigación se aplicó el método de mitades partidas aplicando la fórmula de Rulon (Palella y Martins, 2006). La prueba piloto se realizó en la comunidad de Santa Inés, distrito de Pilpichaca, provincia de Huaytara, dirigido a 20 piscicultores en sus respectivas unidades productoras, ubicadas en la laguna de choclococha, mediante un test de satisfacción laboral de 20 preguntas y un test de productividad de 20 ítems, ambos con escala tipo Likert de tres categorías.

Fórmula de Rulon:

$$R_{1x2} = 1 - \frac{S^2d}{S^2x}$$

Donde:

d = diferencia entre las puntuaciones pares e impares

S²d = varianza de las diferencias entre las puntuaciones

S²x = varianza de las puntuaciones empíricas de los sujetos

Tabla 4: Validez de criterio: Método de mitades partidas, fórmula de Rulon

| N° | Test Satisfacción Laboral | | | | Test Productividad | | | |
|---------------|---------------------------|-------|--------|-------|--------------------|-------|--------|-------|
| | P1 | P2 | x | d | P1 | P2 | x | d |
| 1 | 20 | 20 | 40 | 0 | 18 | 21 | 39 | 3 |
| 2 | 18 | 19 | 37 | 1 | 17 | 19 | 36 | 2 |
| 3 | 18 | 22 | 40 | 4 | 18 | 23 | 41 | 5 |
| 4 | 17 | 21 | 38 | 4 | 16 | 21 | 37 | 5 |
| 5 | 19 | 17 | 36 | -2 | 19 | 18 | 37 | -1 |
| 6 | 18 | 21 | 39 | 3 | 18 | 20 | 38 | 2 |
| 7 | 15 | 20 | 35 | 5 | 15 | 20 | 35 | 5 |
| 8 | 16 | 22 | 38 | 6 | 17 | 22 | 39 | 5 |
| 9 | 16 | 17 | 33 | 1 | 17 | 17 | 34 | 0 |
| 10 | 17 | 17 | 34 | 0 | 19 | 17 | 36 | -2 |
| 11 | 17 | 21 | 38 | 4 | 17 | 19 | 36 | 2 |
| 12 | 18 | 21 | 39 | 3 | 20 | 21 | 41 | 1 |
| 13 | 23 | 21 | 44 | -2 | 22 | 21 | 43 | -1 |
| 14 | 15 | 17 | 32 | 2 | 18 | 17 | 35 | -1 |
| 15 | 20 | 25 | 45 | 5 | 22 | 25 | 47 | 3 |
| 16 | 21 | 23 | 44 | 2 | 21 | 22 | 43 | 1 |
| 17 | 18 | 20 | 38 | 2 | 18 | 21 | 39 | 3 |
| 18 | 19 | 19 | 38 | 0 | 20 | 19 | 39 | -1 |
| 19 | 18 | 22 | 40 | 4 | 19 | 22 | 41 | 3 |
| 20 | 15 | 16 | 31 | 1 | 16 | 16 | 30 | 0 |
| Suma | 358 | 401 | 759 | 43 | 367 | 401 | 766 | 34 |
| Promedio | 17,9 | 20,05 | 37,95 | 2,15 | 18,35 | 20,05 | 38,3 | 1,7 |
| Desv. Estand. | 2,022 | 2,291 | 3,708 | 2,220 | 1,878 | 2,247 | 3,689 | 2,238 |
| Varianza | 4,090 | 5,248 | 13,748 | 4,928 | 3,528 | 5,048 | 13,610 | 5,010 |

Donde:

P1 = Total de la primera parte (suma de puntos de los diez primeros ítems).

P2 = Total de la segunda parte (suma de puntos de los diez segundos ítems).

d = diferencia entre ellas (P1-P2)

x = total (P1 + P2)

Aplicando la fórmula de Rulon obtenemos el coeficiente de fiabilidad:

$$R_{x1x2} \text{ (Satisfacción laboral)} = 1 - \frac{4,928}{13,748} = 0,6415$$

$$R_{x1x2} \text{ (Productividad)} = 1 - \frac{5,010}{13,610} = 0,6319$$

$$\text{Valor promedio} = 0,6367$$

A decir de Hernández et al. (2010, p. 203), “el principio de la validez de criterio es sencillo: si diferentes instrumentos o criterios miden el mismo concepto o variable, deben arrojar resultados similares”.

Es importante señalar el concepto de Bostwick y Kyte (2005, citado por Hernández et al., 2010): “Si hay validez de criterio, las puntuaciones obtenidas por ciertos individuos en un instrumento deben estar correlacionadas y predecir las puntuaciones de estas mismas personas logradas en otro criterio”. La pregunta que se responde con la validez de criterio es: ¿en qué grado el instrumento comparado con otros criterios externos mide lo mismo?

c) Validez de constructo. Según Hernández et al. (2010, p. 203), constructo es una “variable medida que tiene lugar dentro de una hipótesis, teoría o esquema teórico”.

Los 20 ítems del instrumento de satisfacción laboral de los piscicultores han sido agrupados en siete dimensiones (condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales, políticas administrativas, relación con la autoridad, relaciones interpersonales, relaciones personales, desempeño de tareas) el cual fue validado por Alva y Juárez (2014) de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú, y que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de las unidades productoras; y 20 ítems del instrumento de productividad para los

piscicultores de la presente investigación han sido agrupados en tres dimensiones (eficiencia, eficacia y efectividad), han sido construidos a partir del test de productividad el cual fue aplicado por Fuentes (2012) de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, y adaptado por el investigador.

Si los dominios se han construido teóricamente, la estadística corrobora la idoneidad de las agrupaciones (Supo, 2012). Para lo cual se han recurrido al coeficiente de Pearson y alfa de Cronbach, procesadas en el SPSS.

Tabla 5: *Coefficiente Alfa de Cronbach para validez de constructo del instrumento*

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| 0,774 | 2 |

Validez total

Tabla 6: *Validez total*

| Instrumento | | Validez | | |
|--------------------------------------|-----------|----------|------------|---------------|
| Satisfacción laboral y productividad | Contenido | Criterio | Constructo | Validez Total |
| | 0,811 | 0,6367 | 0,774 | 0,7406 |

Según Herrera (1998, citado por Quiñones, 2012), el valor de la validez comprendido

| | |
|--------------|-------------------|
| 0,53 a menos | Validez nula |
| 0,54- 0,59 | Validez baja |
| 0,60- 0,65 | Válida |
| 0,66- 0,71 | Muy válida |
| 0,72- 0,99 | Excelente validez |
| 1,0 | Validez perfecta |

La validez total es igual a 0,7406. El instrumento presentan una excelente validez.

3.7.2. La confiabilidad del instrumento de investigación

Según Hernández et al. (2010, p.200) “la confiabilidad de un Instrumento se

refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales". El análisis de confiabilidad de los instrumentos fue por el método de medidas de consistencia interna Alfa de Cronbach, procesada en SPSS v.22.

A continuación se muestran los coeficientes obtenidos:

Tabla 7: *Confiabilidad satisfacción laboral y eficiencia*

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| 0,663 | 2 |

Tabla 8: *Confiabilidad satisfacción laboral y eficacia*

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| 0,573 | 2 |

Tabla 9: *Confiabilidad satisfacción laboral y efectividad*

| Estadísticas de fiabilidad: | |
|------------------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| 0,633 | 2 |

Hernandez et al. (2010, p. 208) manifiesta “la confiabilidad varía de acuerdo al número de ítems que incluya el instrumento de medición. Cuantos más ítems haya, mayor será ésta”.

La mayoría de estos coeficientes pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad. Por lo que se deduce que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad aceptable en su forma general igual a 0,623, en las tres dimensiones que explora, por lo que podemos usar este instrumento para el presente trabajo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para la obtención de los resultados, se ha aplicado los respectivos instrumentos de medición en el personal de producción de las unidades productoras de truchas de la comunidad de Pacococha, respecto a las variables satisfacción laboral y productividad. El presente trabajo de investigación tuvo como unidades de análisis a 20 trabajadores de las unidades productoras, tal como indica la muestra.

Para obtener las conclusiones del trabajo de investigación a partir de los datos recopilados del trabajo de campo, se ha considerado imprescindible el procesamiento y análisis a través de la estadística descriptiva, tablas de resumen simple, diagrama de barras y medidas de tendencia central; así como de la estadística inferencia, para la contratación de la significancia estadística de la hipótesis.

Para la validación estadística del instrumento de medición, la codificación y procesamiento de los datos se realizaron con el paquete estadístico SPSS 22,0 y Excel 2010, para su posterior análisis e interpretación de manera frecuencial y porcentual

4.1.1. Resultados de la satisfacción laboral

Tabla 10: ¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en mi empresa son adecuadas?

| Nivel de adecuación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 11 | 55,0 | 55,0 | 55,0 |
| Medio | 9 | 45,0 | 45,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

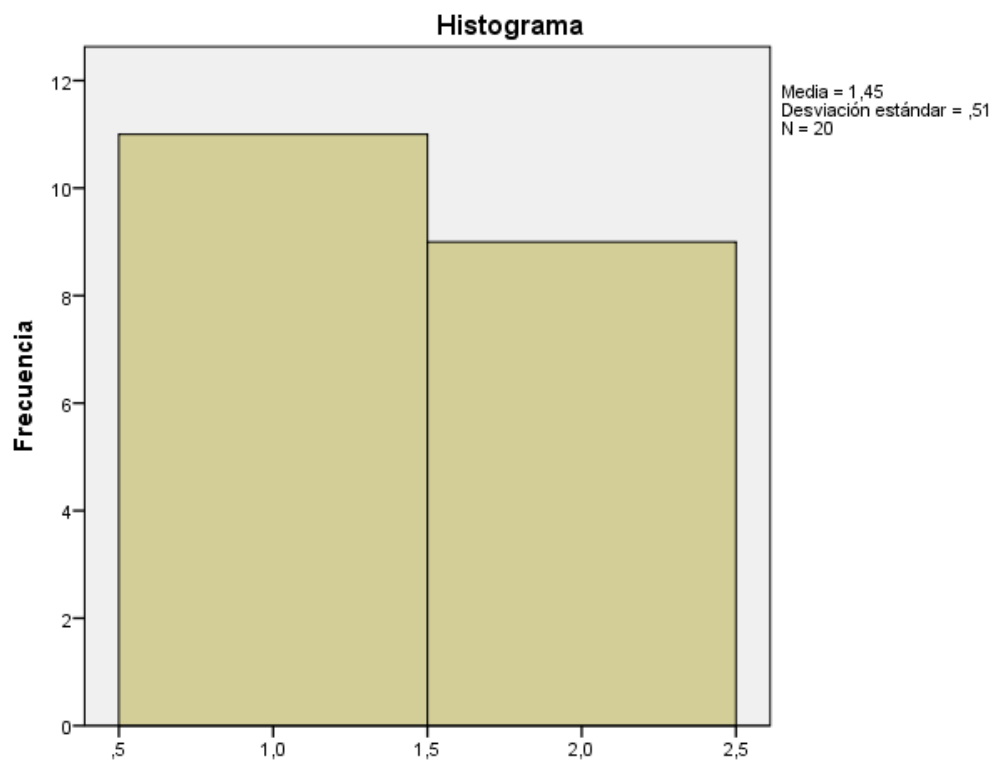


Figura 3: ¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en mi empresa son adecuadas

El nivel de satisfacción es bajo con un 55 % debido a que las condiciones donde los trabajadores realizan las labores cotidianas es mayoritariamente a nivel artesanal (infraestructura piscícola), mientras el 45 % muestra una satisfacción media.

Tabla 11: ¿La empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo?

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| Medio | 11 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016).

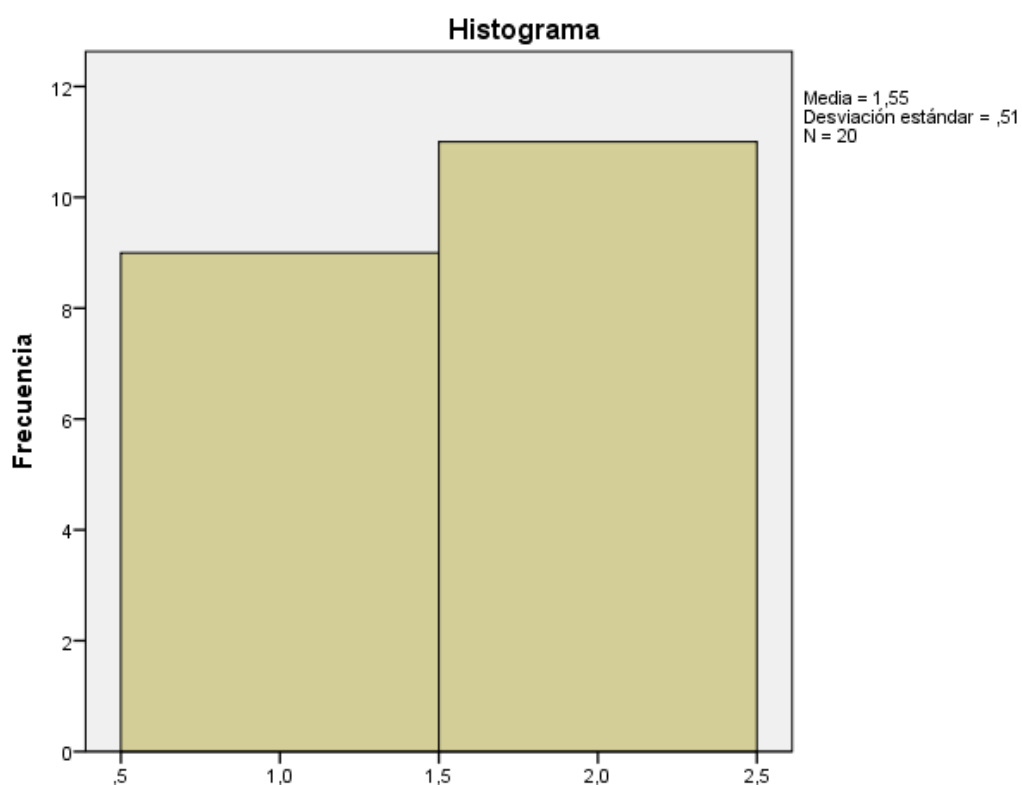


Figura 4: ¿La empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo?

El nivel de capacitación es medio con un 55 % de trabajadores quienes respondieron que no siempre reciben capacitaciones periódicas o constantemente para mejorar el desempeño de su trabajo.

Tabla 12: *¿En relación con las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?*

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 8 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| Medio | 12 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

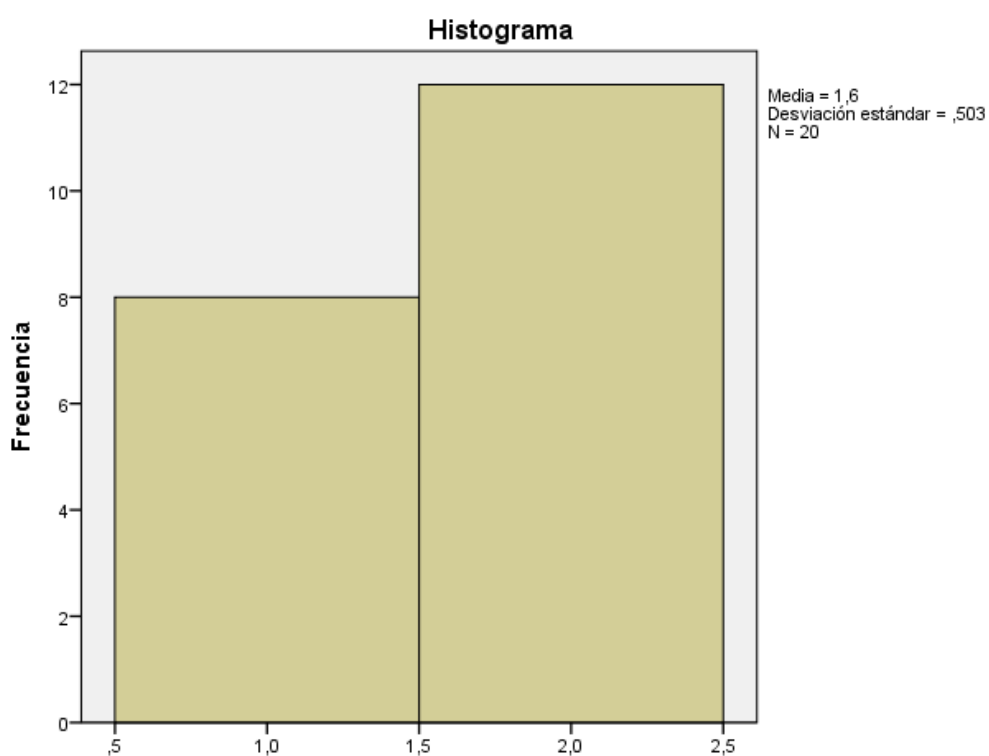


Figura 5: *¿En relación con las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?*

La satisfacción es media con un 60 %, y la insatisfacción alcanza un significativo 40 % en relación a ganar un poco más, ya que se trata de un trabajo físico.

Tabla 13: *¿Está satisfecho con los ascensos y promociones?*

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Medio | 14 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| Alto | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

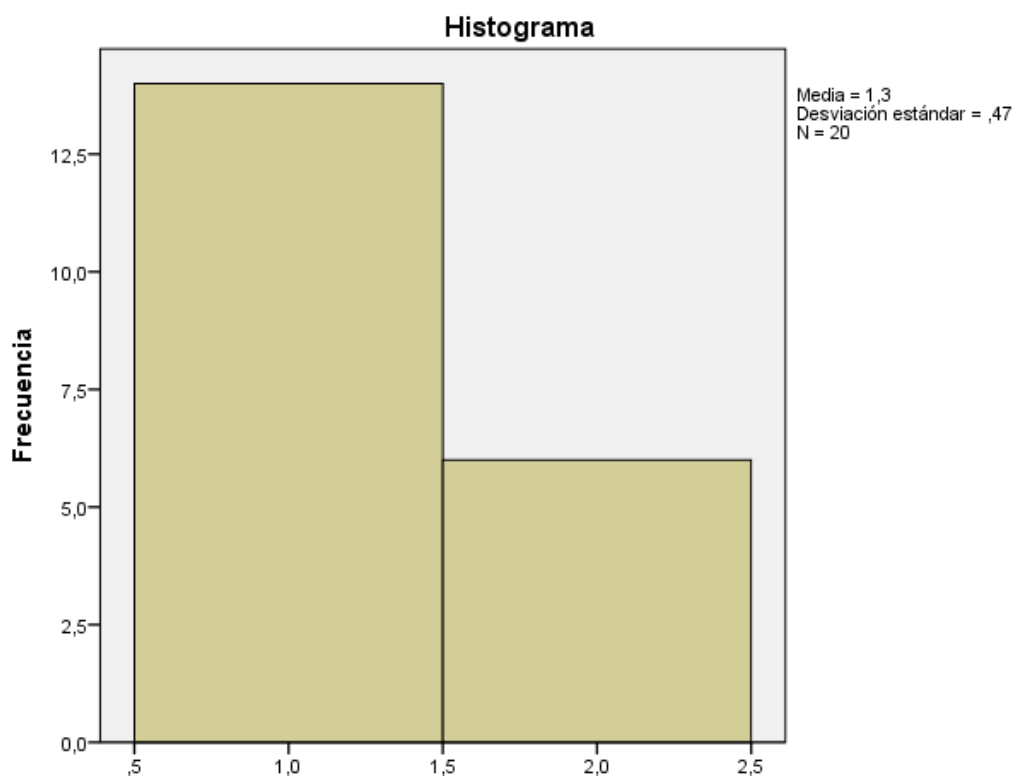


Figura 6: *¿Está satisfecho con los ascensos y promociones?*

La mayoría de trabajadores ven que actualmente no se les incentiva y promociona adecuadamente, por ello respondieron con un 70% nivel medio de satisfacción, mientras que el 30% señaló que están satisfechos.

Tabla 14: ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa?

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 10 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| Medio | 10 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

u

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

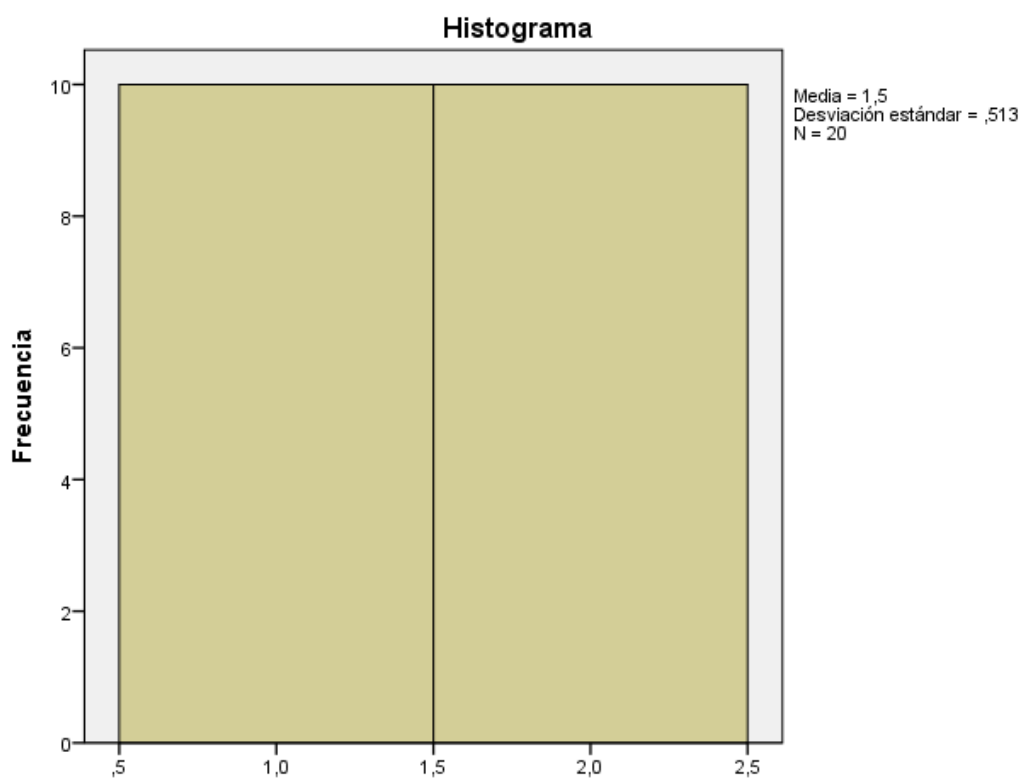


Figura 7: ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa?

El nivel de satisfacción es medio en un 50 % y bajo en un 50 % donde los trabajadores sienten insatisfacción medio y baja con los beneficios dados por la empresa.

Tabla 15: *¿La empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?*

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| Medio | 10 | 50,0 | 50,0 | 95,0 |
| Alto | 1 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

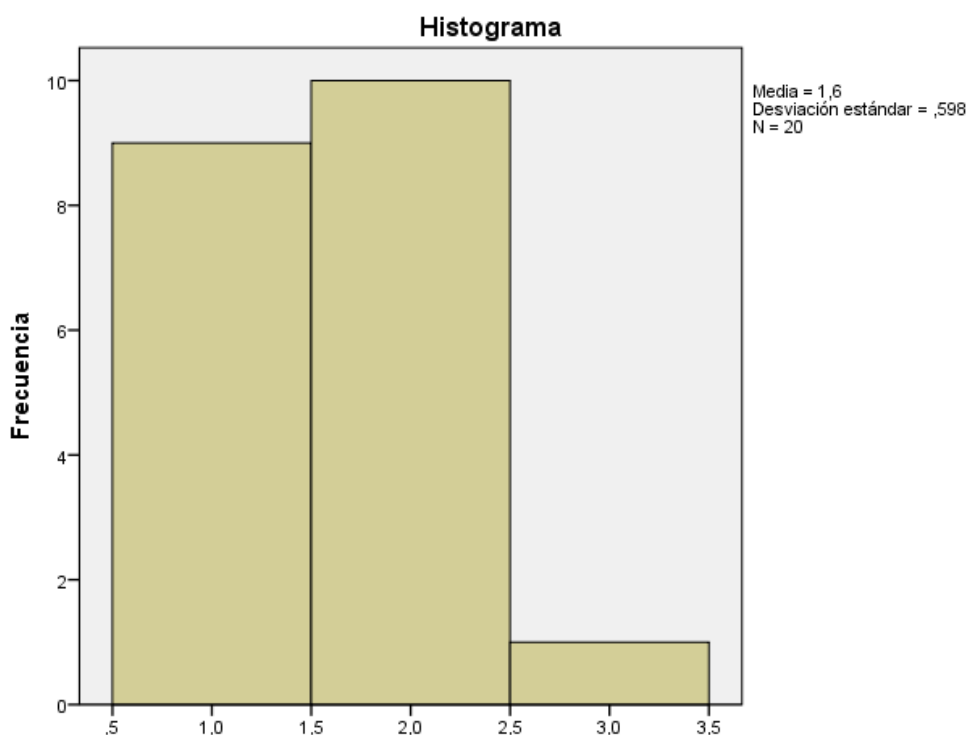


Figura 8: *¿La empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?*

Un 50 % de los trabajadores respondieron que sienten una satisfacción media respecto a ser capacitados, mientras que un 45 % sienten que no se les capacita adecuadamente que les permita asumir nuevas responsabilidades.

Tabla 16: ¿La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia, economía, mercado, tecnología, etc.?

| Nivel de adaptación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 7 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| Medio | 8 | 40,0 | 40,0 | 75,0 |
| Alto | 5 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016).

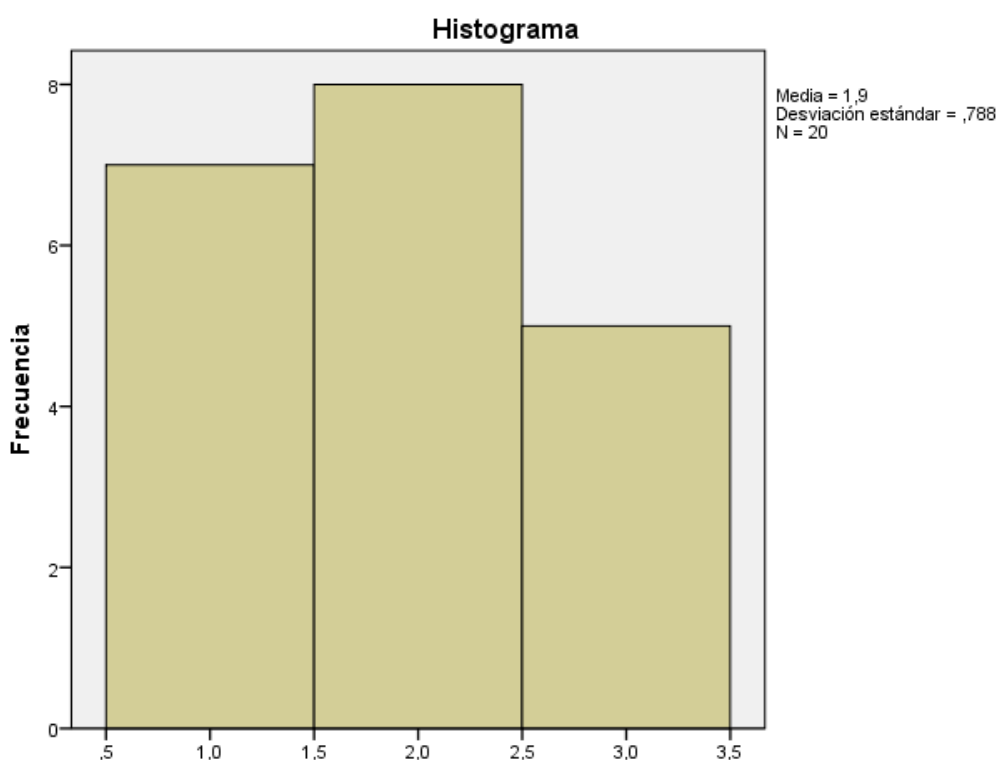


Figura 9: ¿La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia, economía, mercado, tecnología, etc.?

El nivel de adaptación es ligeramente medio según los trabajadores con un 40 % ya que la empresa y sus colaboradores se adaptan moderadamente a los cambios internos y externos de la misma.

Tabla 17: ¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?

| Nivel de resultados | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 6 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| Medio | 8 | 40,0 | 40,0 | 70,0 |
| Alto | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

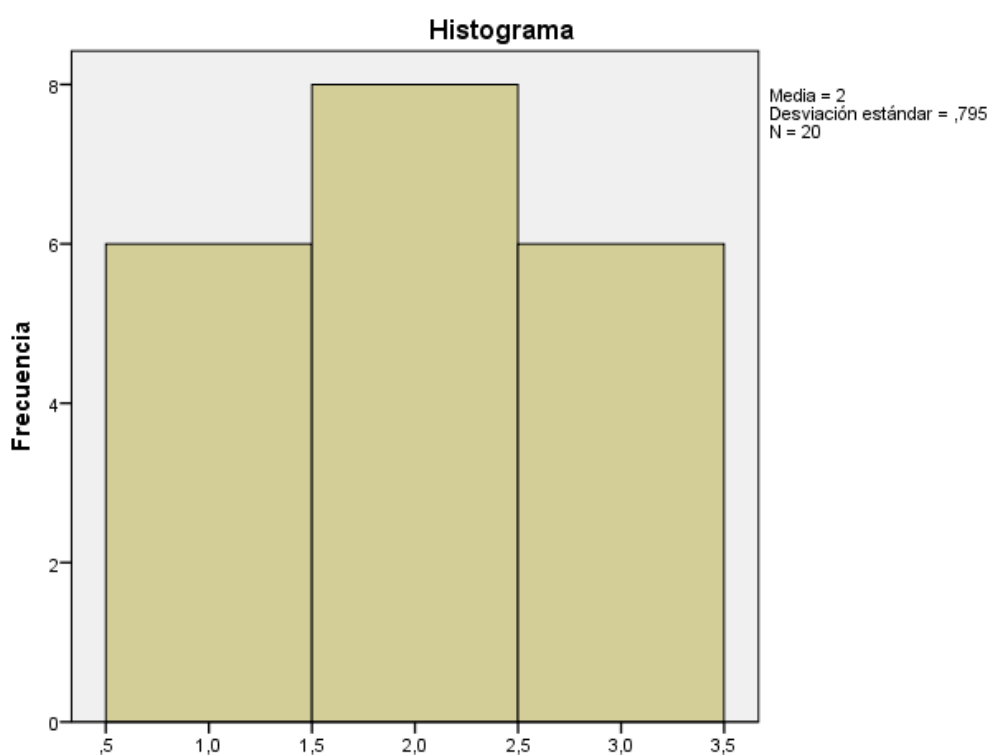


Figura 10: ¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?

Del total de trabajadores encuestados, un 40 % llega a un nivel medio de conocimiento pleno de las metas y objetivos de la empresa; pies por medio de ello se ven los resultados obtenidos.

Tabla 18: *¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad?*

| Nivel de organización | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| Medio | 11 | 55,0 | 55,0 | 70,0 |
| Alto | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

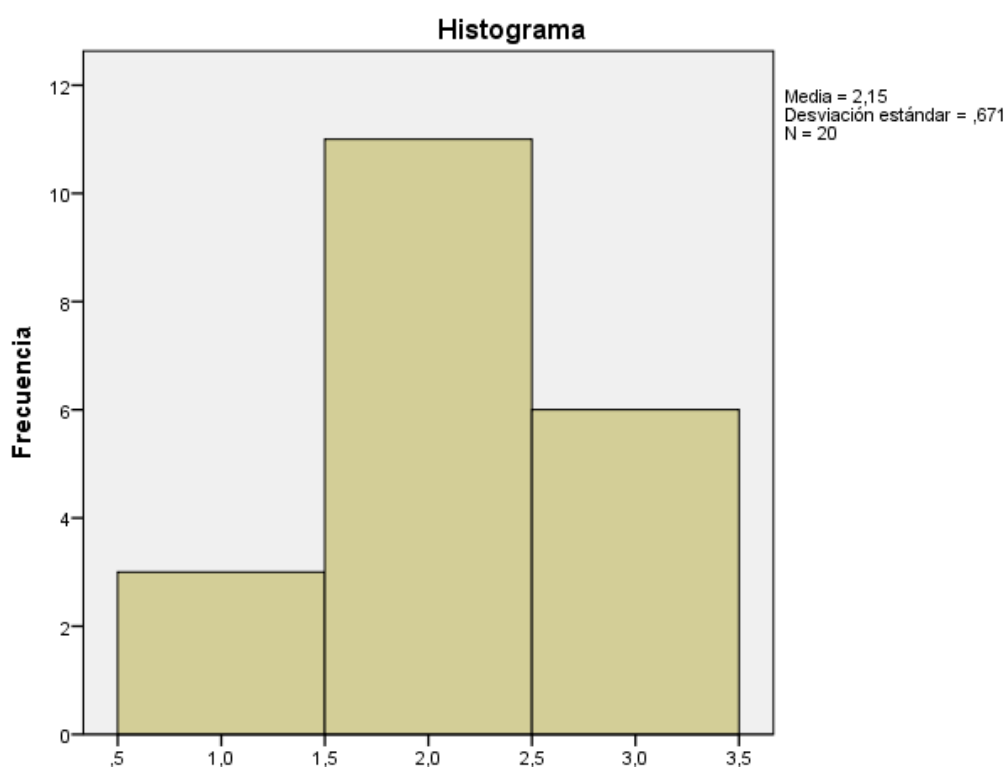


Figura 11: *¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad?*

El nivel de satisfacción es medio, con un 55 % respecto a la forma en que organiza su trabajo y contribuye a la productividad, mientras un 30 % se considera un nivel alto.

Tabla 19: ¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Medio | 8 | 40,0 | 40,0 | 45,0 |
| Alto | 11 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016).

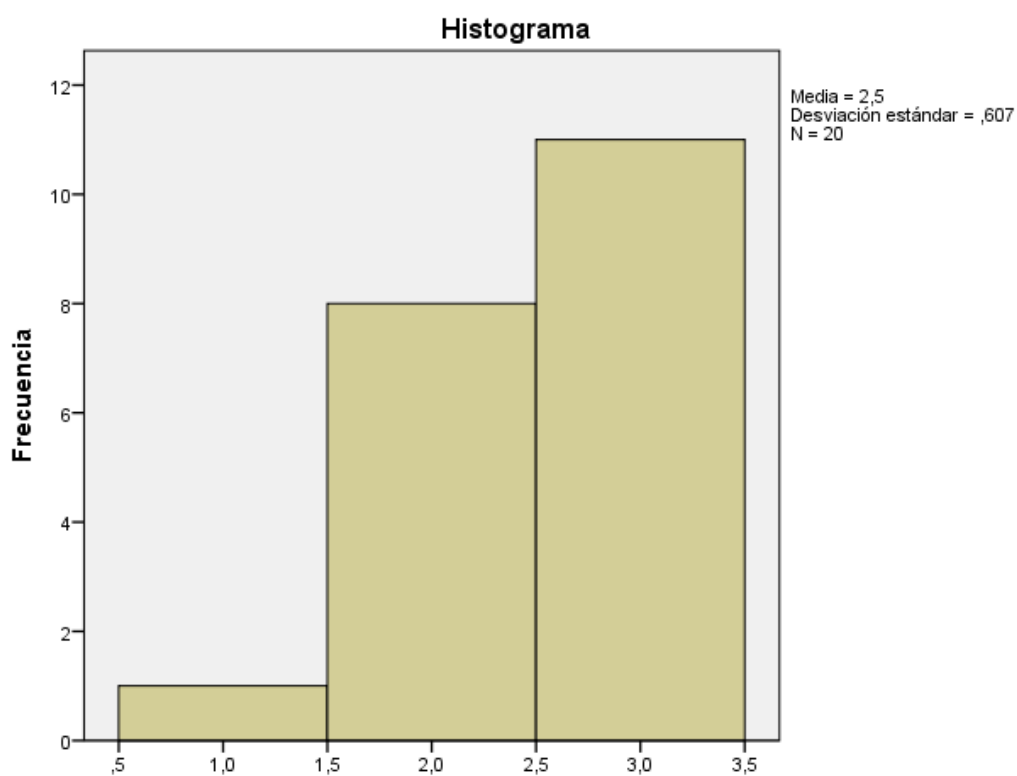


Figura 12: ¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?

Las relaciones entre trabajadores y jefes son buenas, de nivel alto, con un 55 %; en tanto que un 40 % respondieron de nivel medio y un 5 %, bajo.

Tabla 20: ¿Mi superior inmediato me trata con respeto?

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Medio | 7 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| Alto | 13 | 65,0 | 65,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

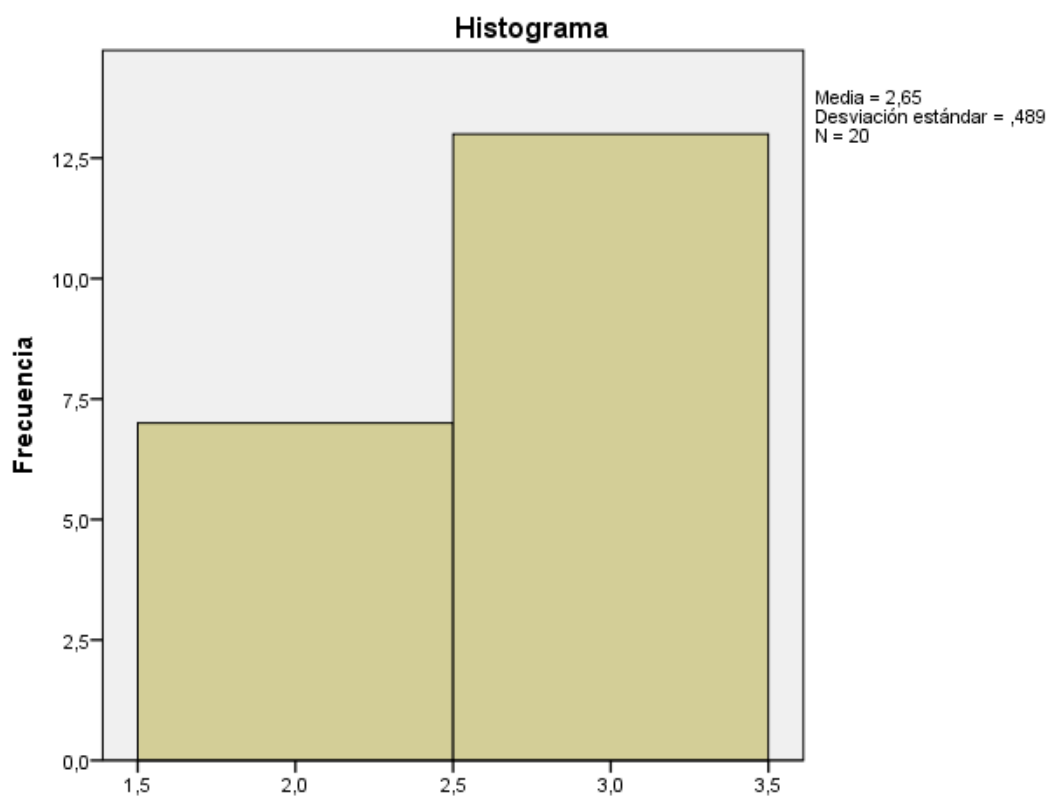


Figura 13: ¿Mi superior inmediato me trata con respeto?

El 65 % de los trabajadores encuestados manifiestan que existe un alto nivel de respeto por los trabajadores, ya que se les toma en cuenta en la empresa.

Tabla 21: *¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Medio | 14 | 70,0 | 70,0 | 90,0 |
| Alto | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

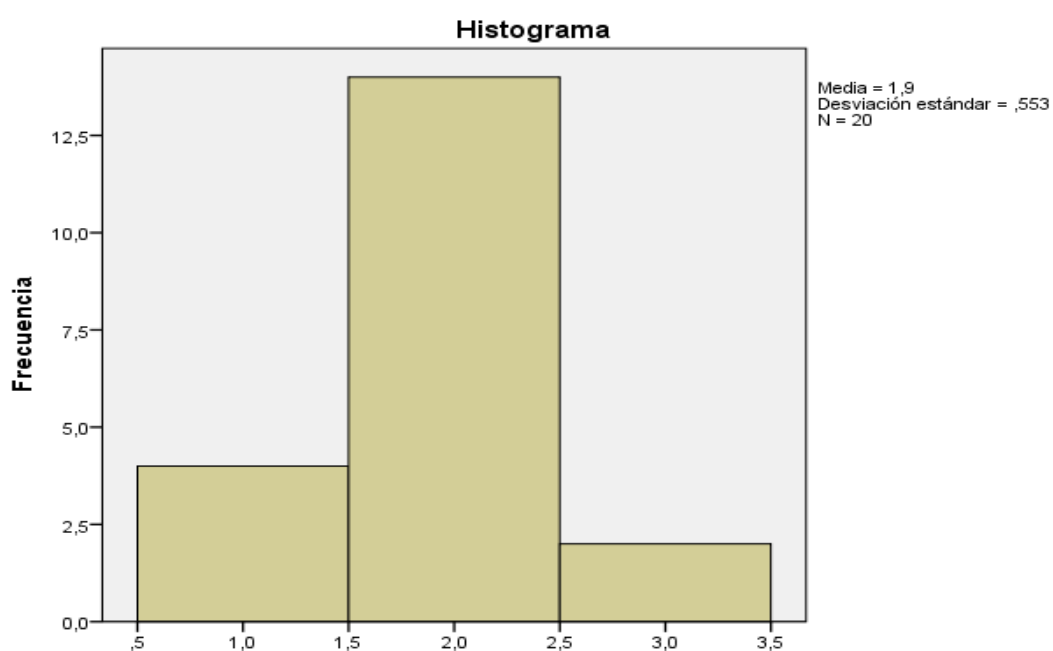


Figura 14: *¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?*

El 70 % de encuestados respondieron que se llevan medianamente bien con sus compañeros de trabajo, lo que indicaría que no siempre la relación es agradable y solidaria.

Tabla 22: *¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?*

| Nivel de Satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| Medio | 14 | 70,0 | 70,0 | 85,0 |
| Alto | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

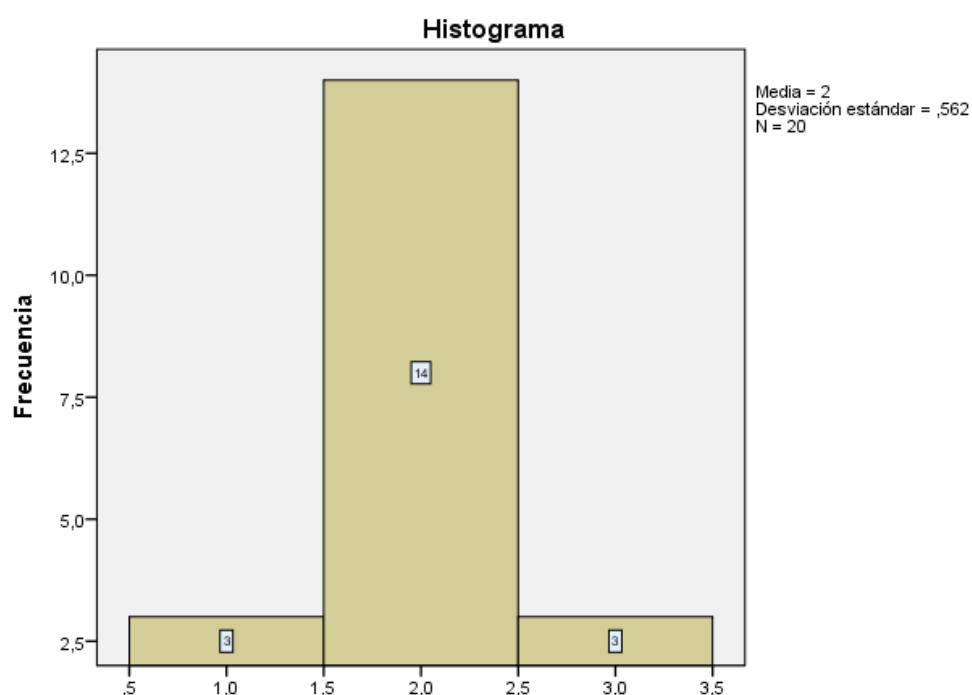


Figura 15: *¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?*

El 70 % de los trabajadores manifiestan un nivel medio de satisfacción respecto a si estar en su puesto de trabajo le genera un sentimiento de autosatisfacción, así mismo un 15 % está satisfecho, mientras que un 15 % manifestaron estar insatisfecho.

Tabla 23: ¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 7 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| Medio | 13 | 65,0 | 65,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

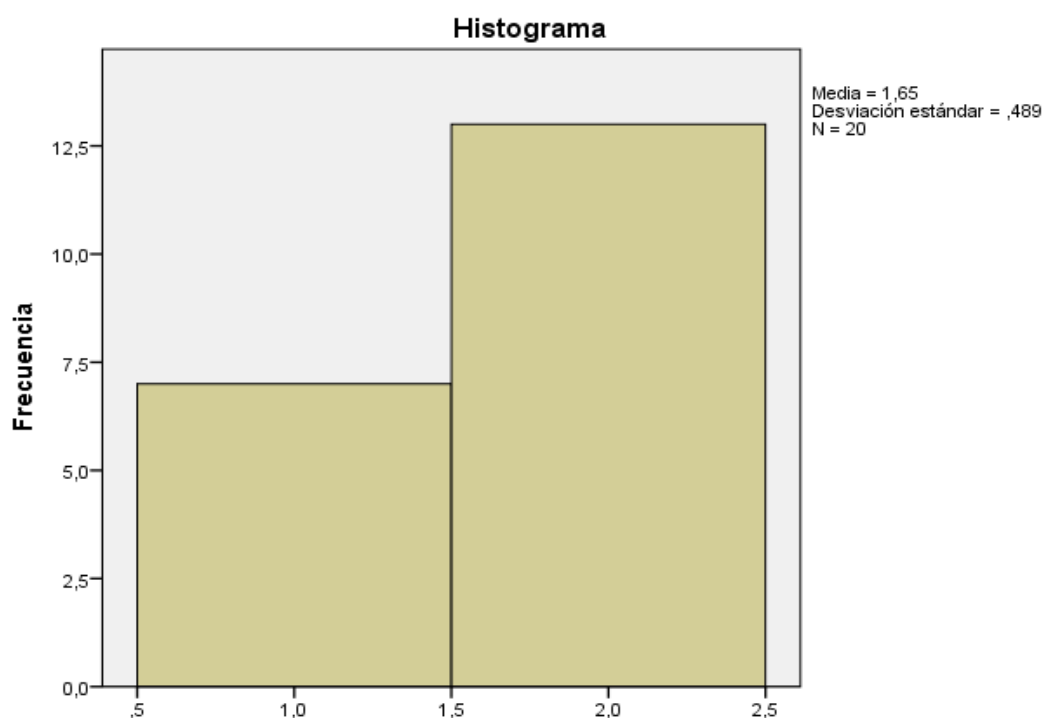


Figura 16: ¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?

El nivel de autosatisfacción es medio en los trabajadores, pues el 65 % de los trabajadores siente que su trabajo les permite que hagan buen uso de sus competencias y habilidades durante las actividades realizadas, mientras que un 35 % señala un nivel bajo.

Tabla 24: ¿En general estoy satisfecho de trabajar en esta empresa?

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 1 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Medio | 13 | 65,0 | 65,0 | 70,0 |
| Alto | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

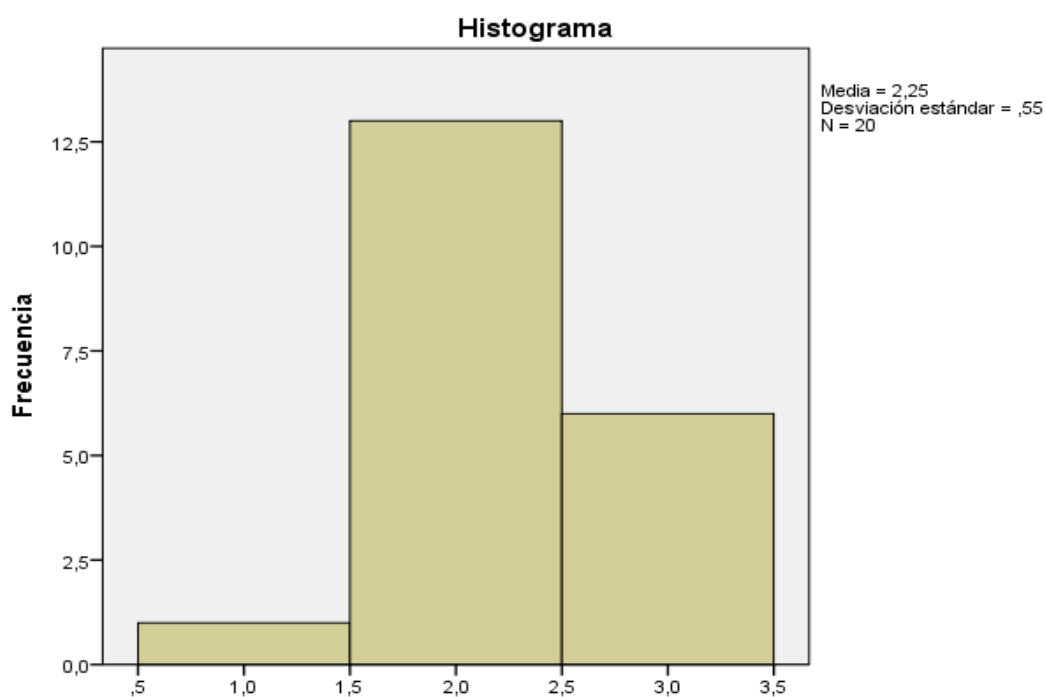


Figura 17: ¿En general estoy satisfecho de trabajar en esta empresa?

El nivel de satisfacción es medio respecto a que, si está satisfecho de trabajar en esta empresa alcanza un 65 %, en tanto que un 30 % afirma un nivel alto.

Tabla 25: ¿La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad?

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 7 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| Medio | 13 | 65,0 | 65,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

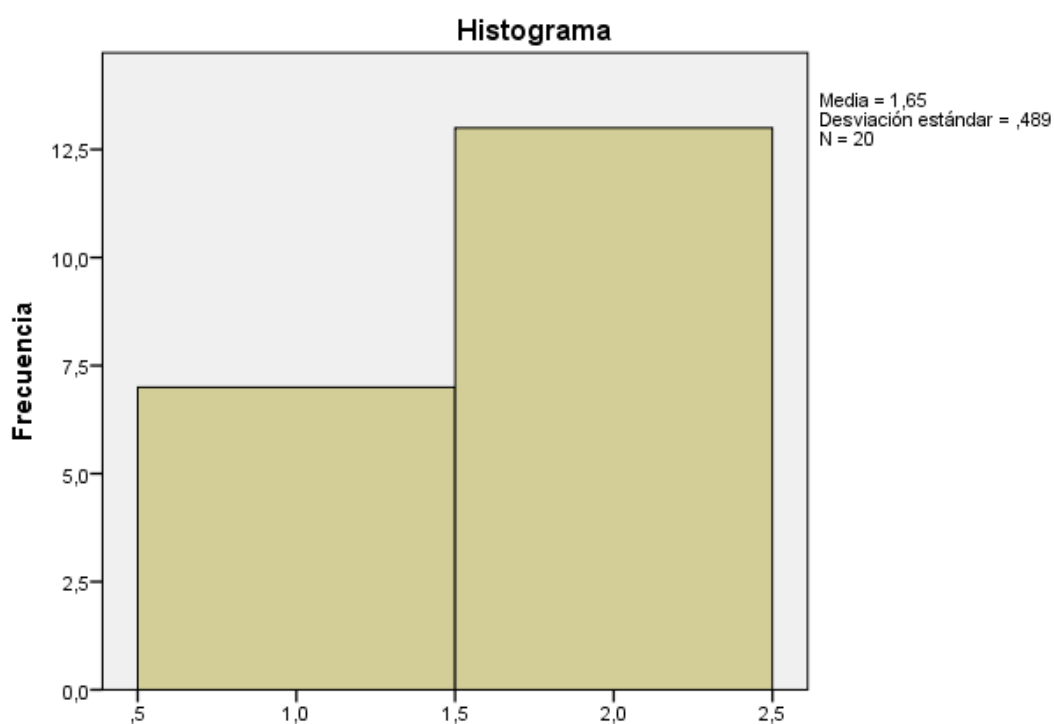


Figura 18: ¿La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad?

El 65 % de los trabajadores manifiestan que medianamente reciben los recursos necesarios para la realización de su trabajo, mientras que el 35 % respondieron que no reciben.

Tabla 26: ¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Medio | 13 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| Alto | 7 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

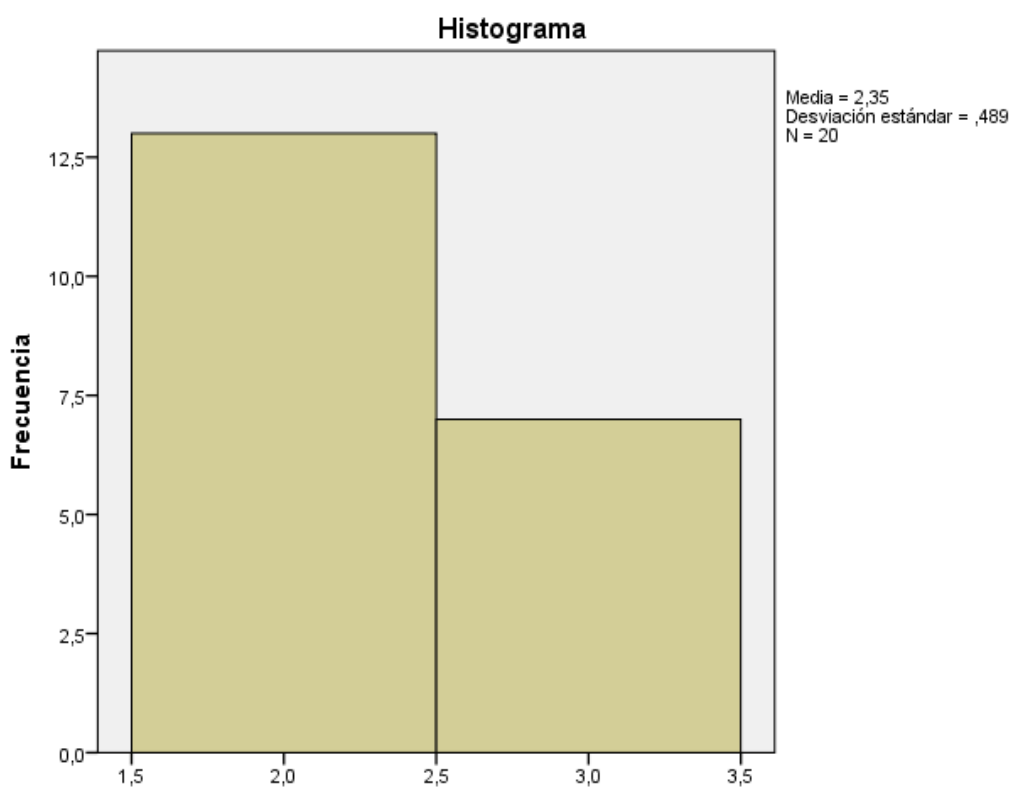


Figura 19: ¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?

Respecto a que, si se siente orgulloso del trabajo que desempeña, un 65 % respondió en un nivel medio, y el 35 % señaló nivel alto, lo que demuestra que hay una identificación media con el trabajo que realizan.

Tabla 27: ¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido?

| Nivel de reconocimiento | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Medio | 14 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| Alto | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

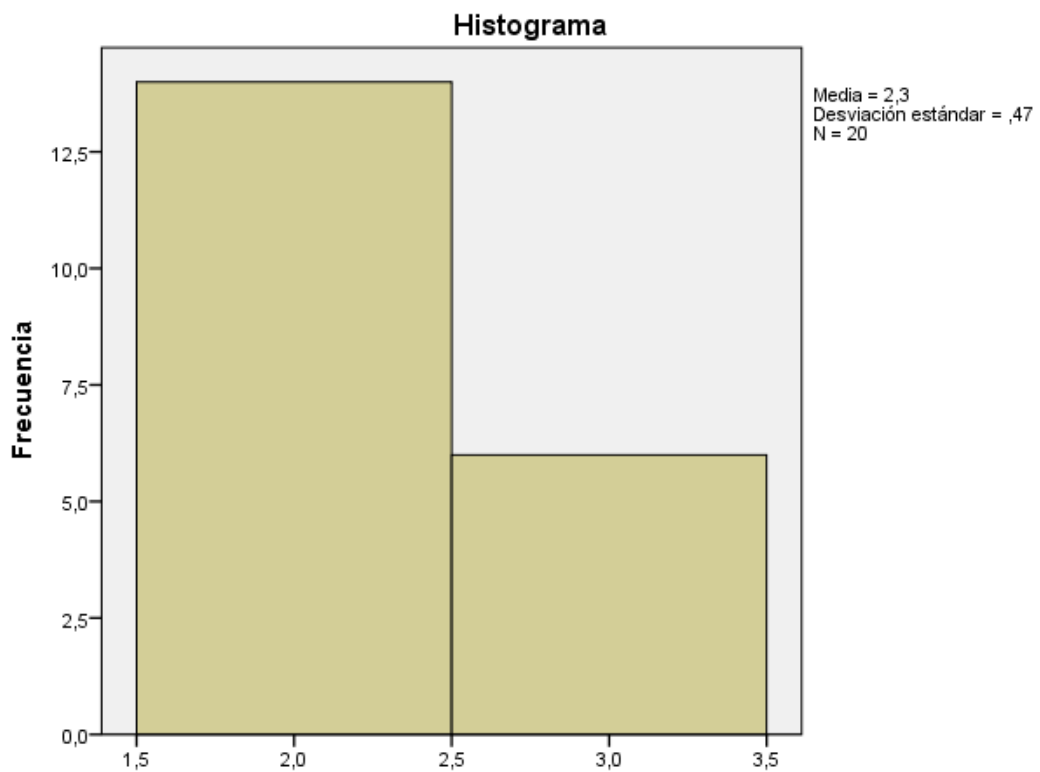


Figura 20: ¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido?

El nivel de reconocimiento por el trabajo realizado es de un nivel medio, con un 70 %, mientras que el 30 % señaló que se siente suficientemente reconocido.

Tabla 28: *¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa?*

| Nivel de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Medio | 12 | 60,0 | 60,0 | 80,0 |
| Alto | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

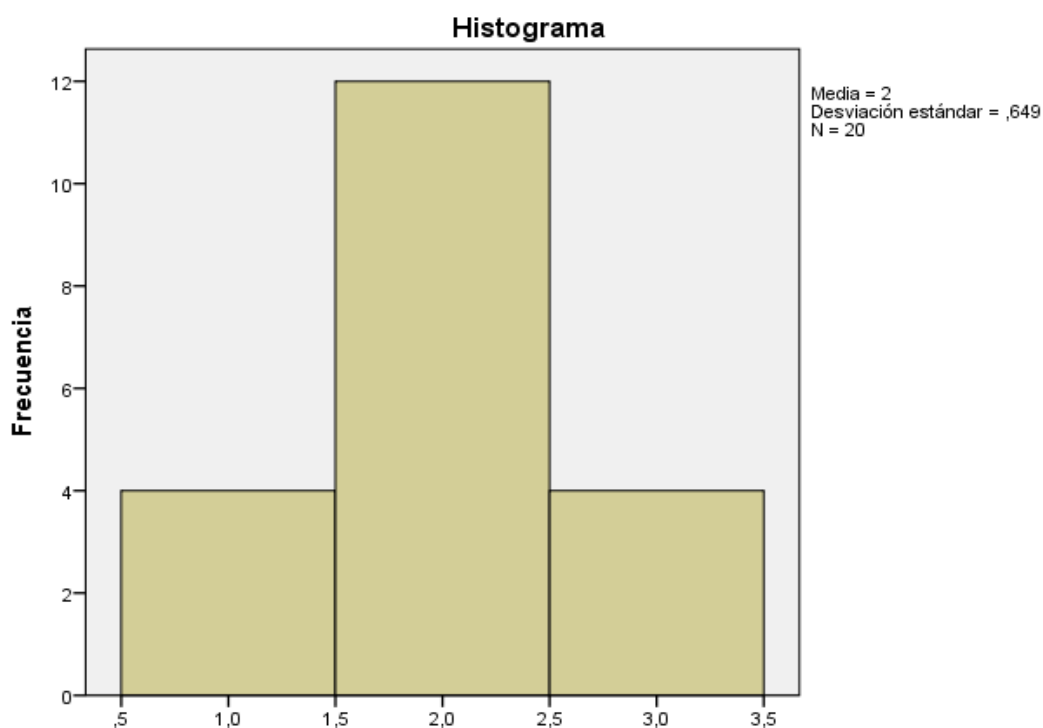


Figura 21: *¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa?*

El nivel de repercusión del trabajo realizado en los objetivos de la empresa es medio, con un 60 %.

Tabla 29: *¿Considera que está orientado a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio?*

| Nivel de orientación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Medio | 11 | 55,0 | 55,0 | 75,0 |
| Alto | 5 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

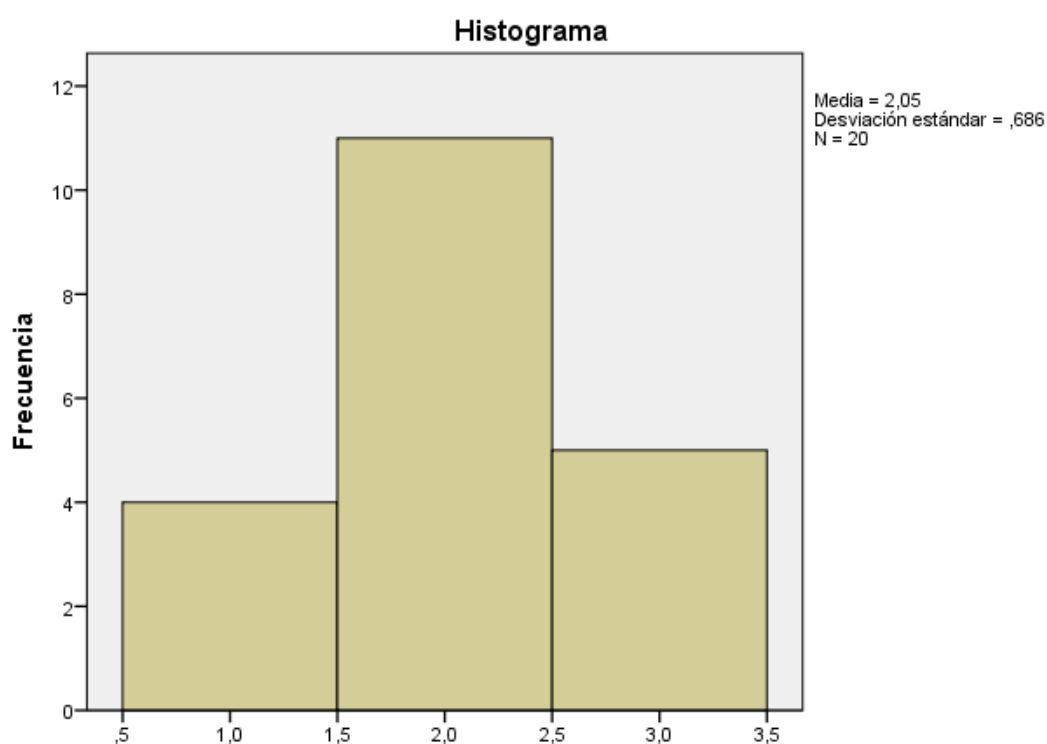


Figura 22: *¿Considera que está orientado a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio?*

El 55 % de los trabajadores encuestados considera que casi siempre comunica a su jefe, sus sugerencias e ideas respecto al trabajo que desempeñan.

4.1.2. Resultados de la productividad

Tabla 30: ¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces | 11 | 55,0 | 55,0 | 55,0 |
| Siempre | 9 | 45,0 | 45,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

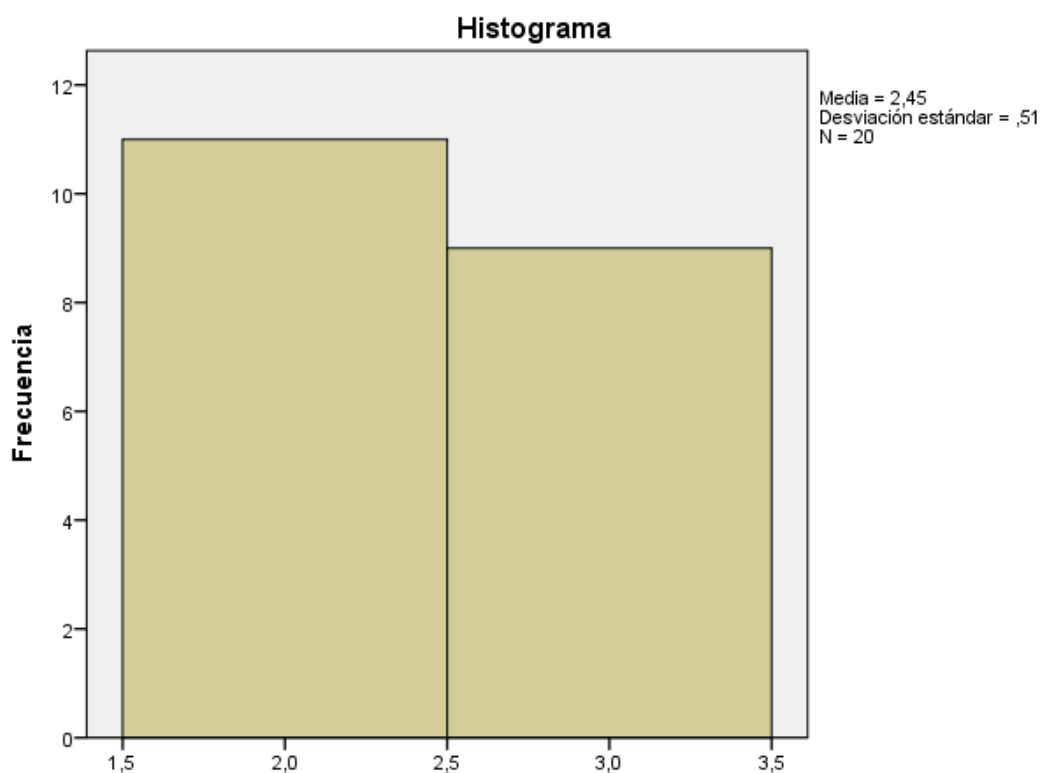


Figura 23: ¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?

El 55 % manifiesta, medianamente, saber si las metas de producción se alcanzan minimizando tiempos, mientras un 45 % manifiesta que siempre.

Tabla 31: *¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces | 13 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| Siempre | 7 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

F

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

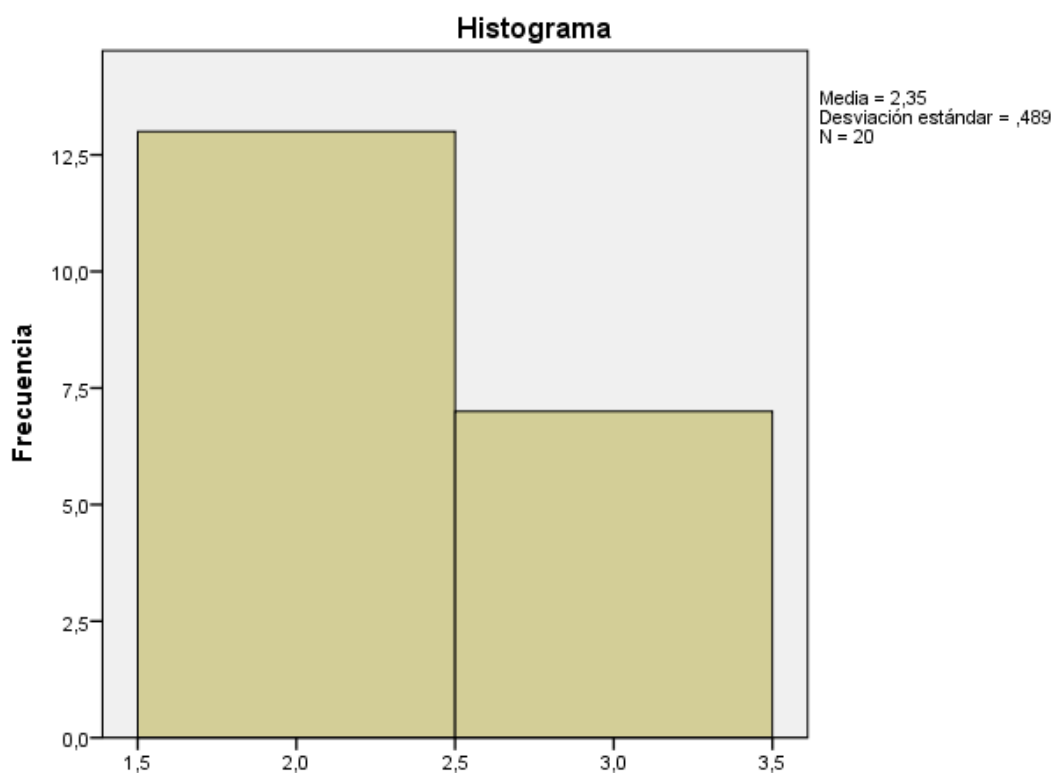


Figura 24: *¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?*

En este grafico podemos observar que el 65 % de encuestados manifiesta *a veces* compartir sus conocimientos con sus compañeros de trabajo.

Tabla 32: *¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 10 | 50,0 | 50,0 | 70,0 |
| Siempre | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

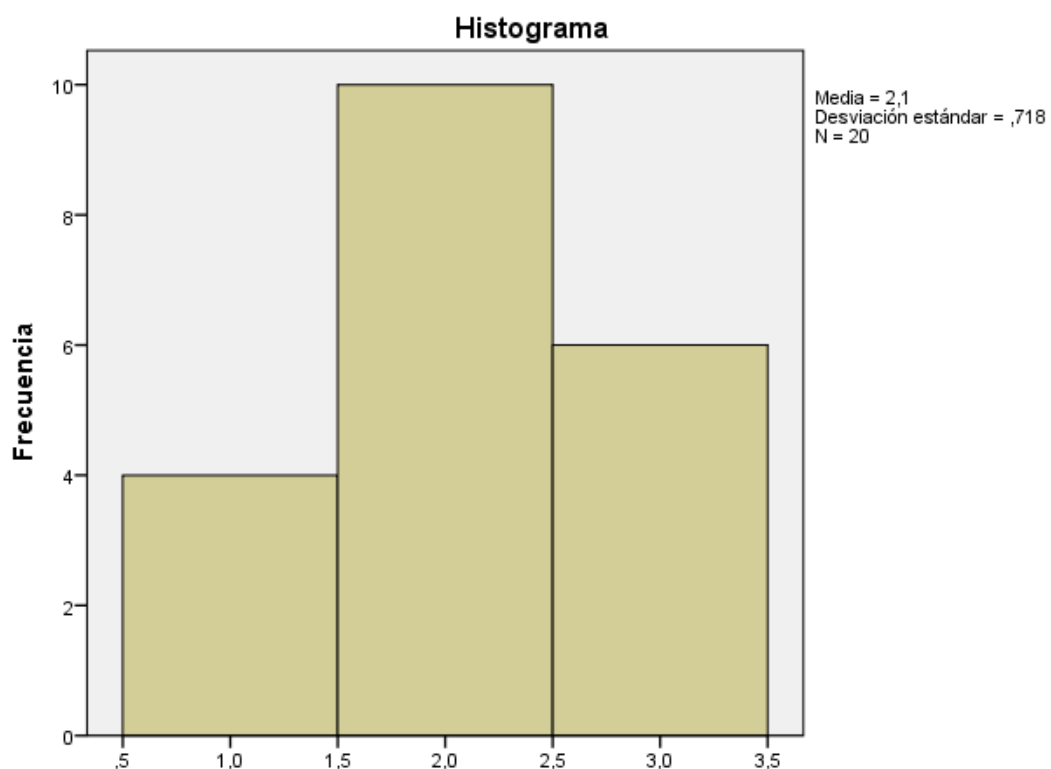


Figura 25: *¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?*

El nivel de optimización es medio, en *si emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales*, con un 50 %, *a veces*, y un 30 %, *siempre*.

Tabla 33: ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 10 | 50,0 | 50,0 | 70,0 |
| Siempre | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

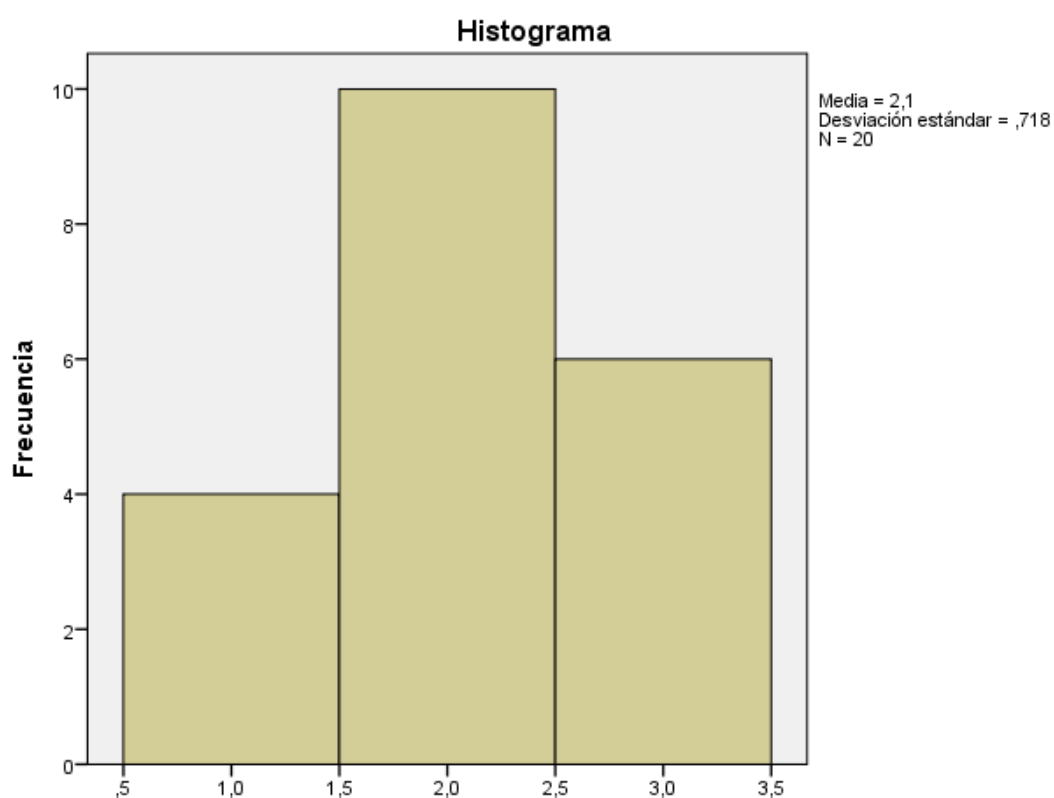


Figura 26: ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?

El 50 % de los encuestados manifiesta mantener una actitud positiva ante los cambios que se presentasen en la empresa.

Tabla 34: *¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| A veces | 11 | 55,0 | 55,0 | 70,0 |
| Siempre | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

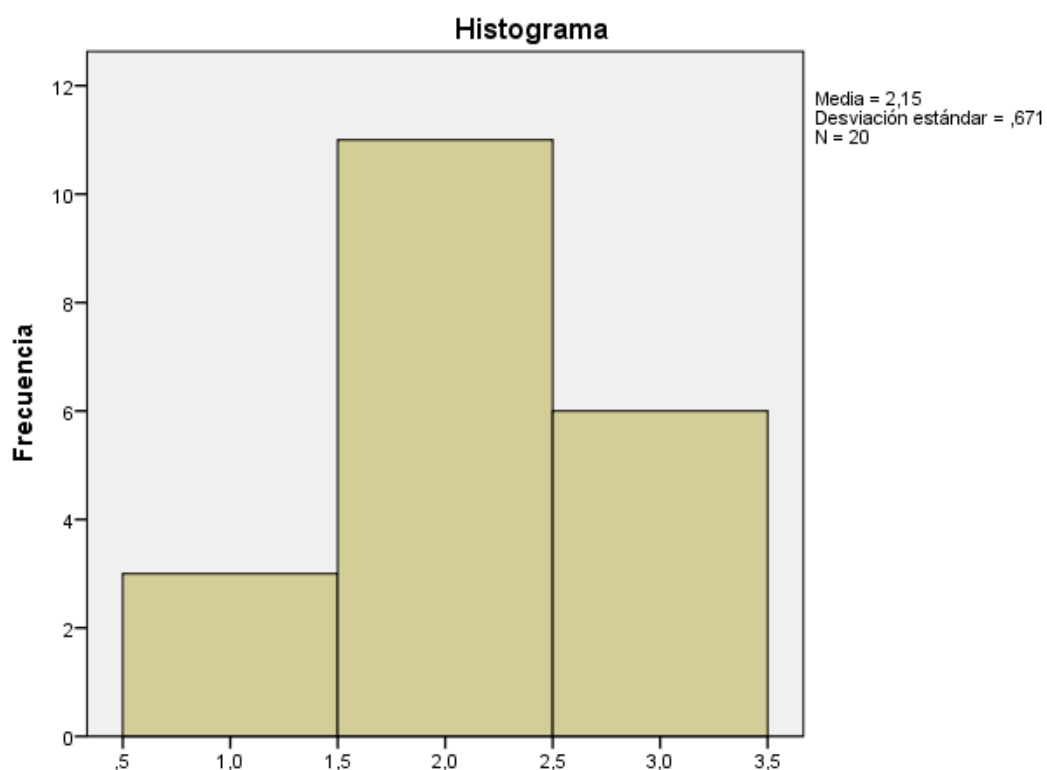


Figura 27: *¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?*

El nivel es medio debido a que el 55 % se mostró indeciso respecto a la pregunta *si una mayor tecnología mejoraría su desempeño laboral*.

Tabla 35: ¿Le gusta participar en actividades de grupo?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 11 | 55,0 | 55,0 | 75,0 |
| Siempre | 5 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

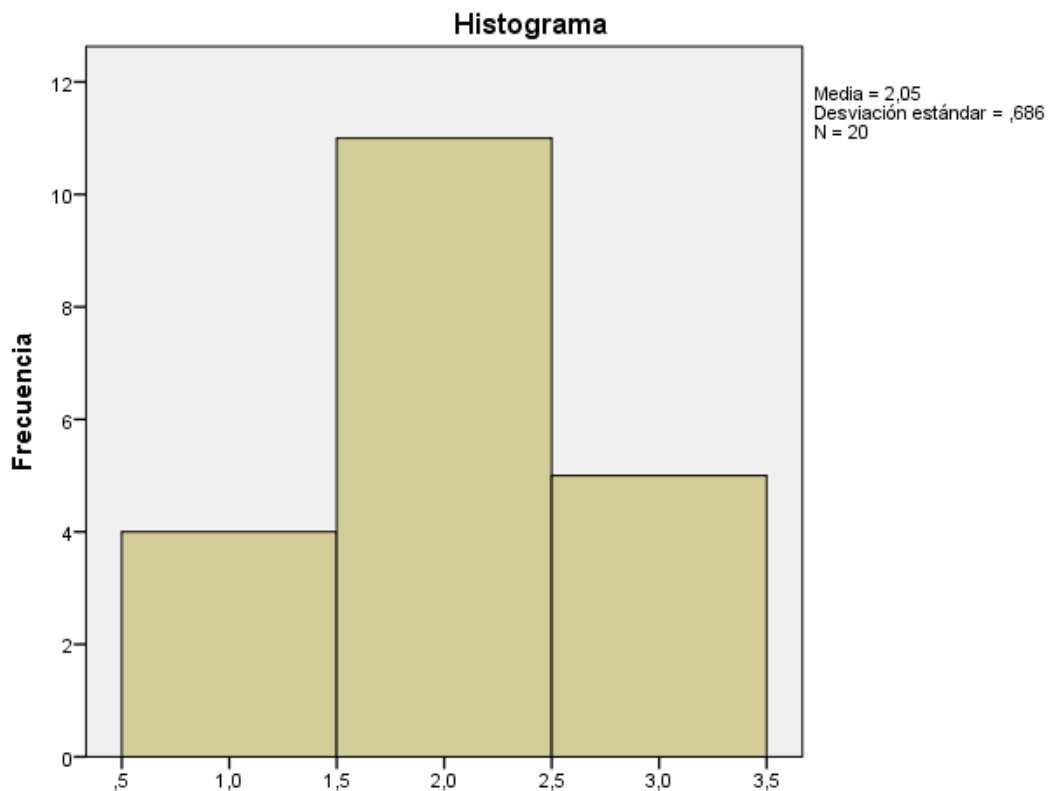


Figura 28: ¿Le gusta participar en actividades de grupo?

Sobre si le gusta participar en equipo, del total de trabajadores encuestados respondieron que *a veces*, con un 55 %.

Tabla 36: *¿Considera que tiene claras sus responsabilidades?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 6 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| A veces | 11 | 55,0 | 55,0 | 85,0 |
| Siempre | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

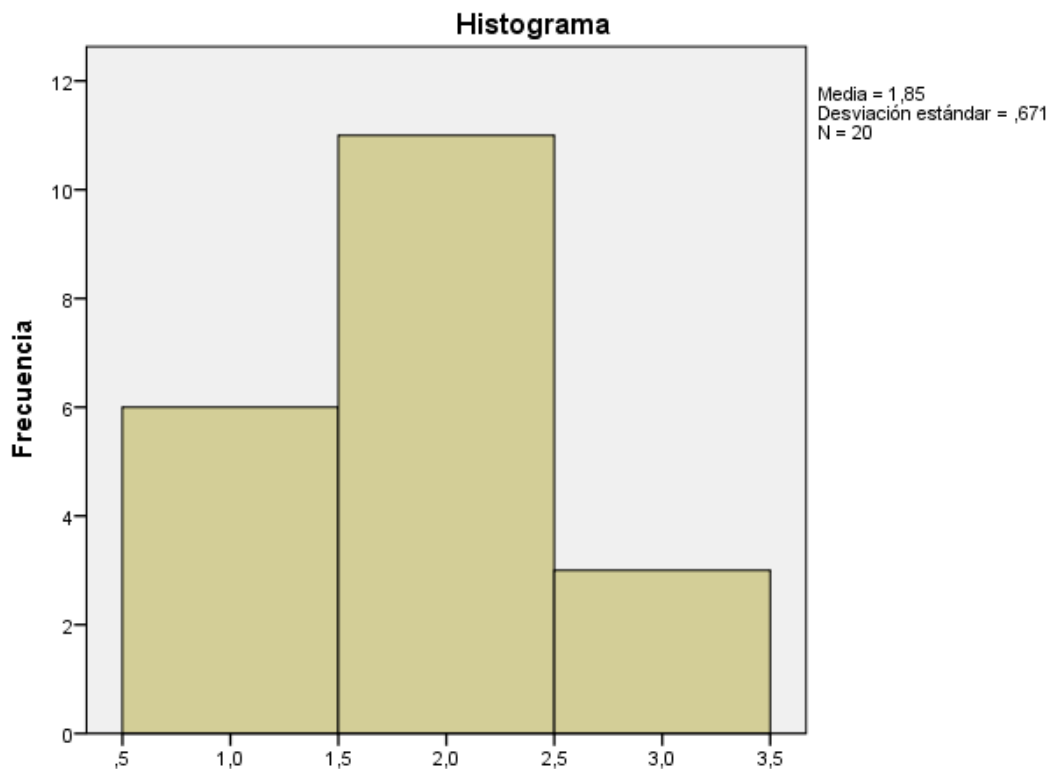


Figura 29: *¿Considera que tiene claras sus responsabilidades?*

Del total de trabajadores encuestados, el 55 % moderadamente tiene claro sus responsabilidades en la empresa.

Tabla 37: *¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 5 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| A veces | 8 | 40,0 | 40,0 | 65,0 |
| Siempre | 7 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016).

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

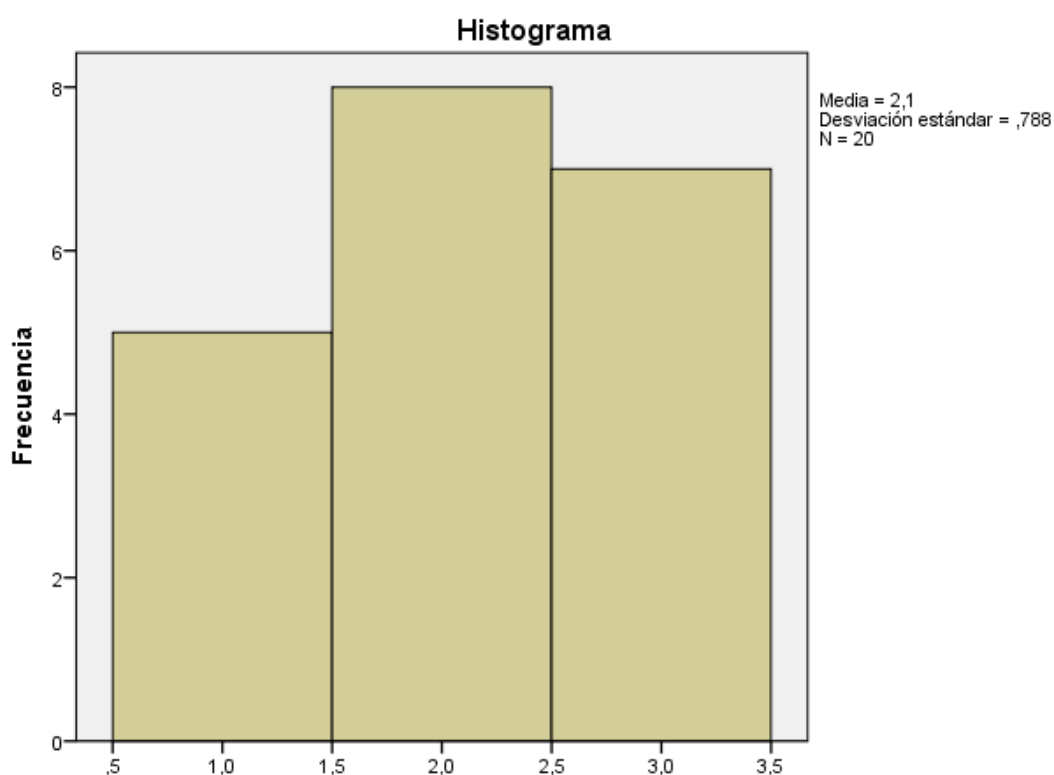


Figura 30: *¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?*

El 40 % de los encuestados respondieron que a veces sienten que su trabajo repercute en un producto de buena calidad para la empresa.

Tabla 38: *¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| A veces | 13 | 65,0 | 65,0 | 80,0 |
| Siempre | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

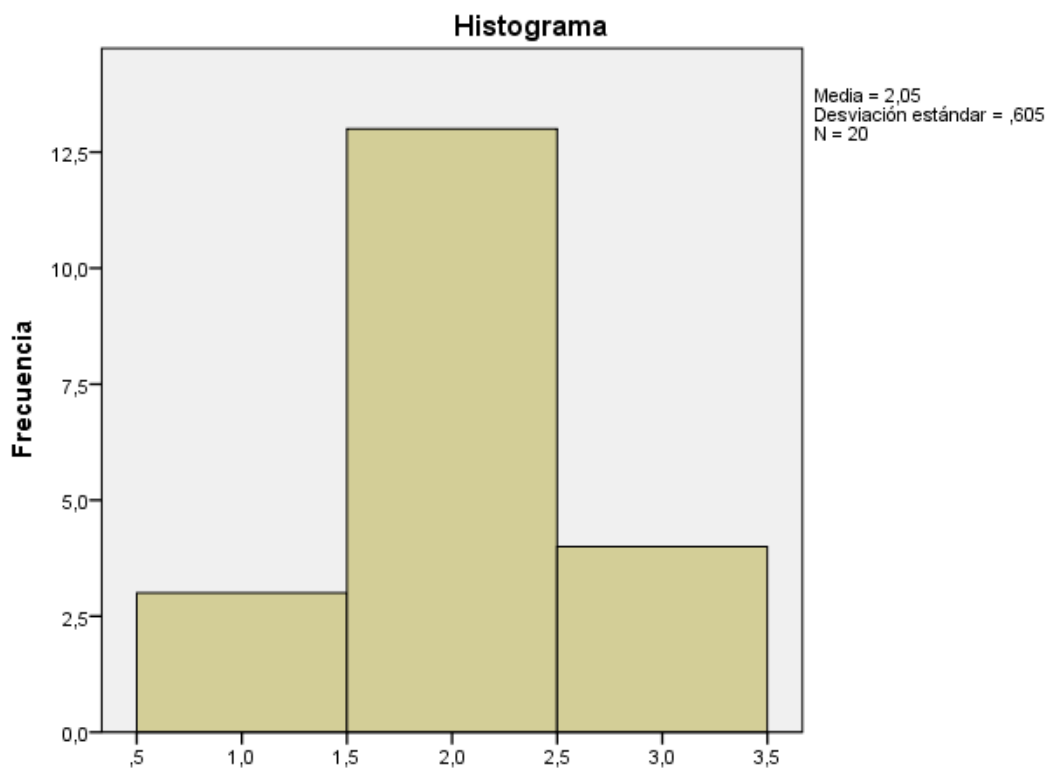


Figura 31: *¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad?*

El nivel alcanzado es medio debido a que el 55 % de encuestado manifiesta que *a veces* asume responsabilidad cuando no está su jefe.

Tabla 39: ¿El servicio de entrega del producto es oportuno al mercado?

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| A veces | 11 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

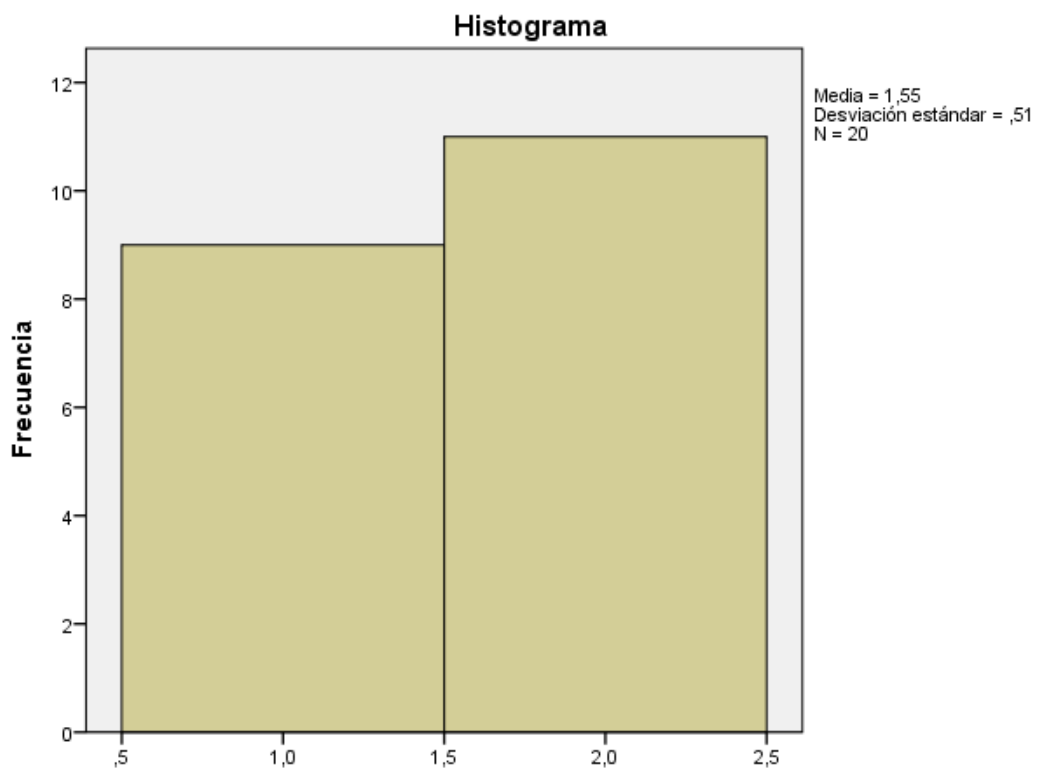


Figura 32: ¿El servicio de entrega del producto es oportuno al mercado?

El 55 % de trabajadores encuestados manifiestan que no siempre el servicio de distribución del producto es oportuno al mercado.

Tabla 40: *¿Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio?*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces | 13 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| Siempre | 7 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

F

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

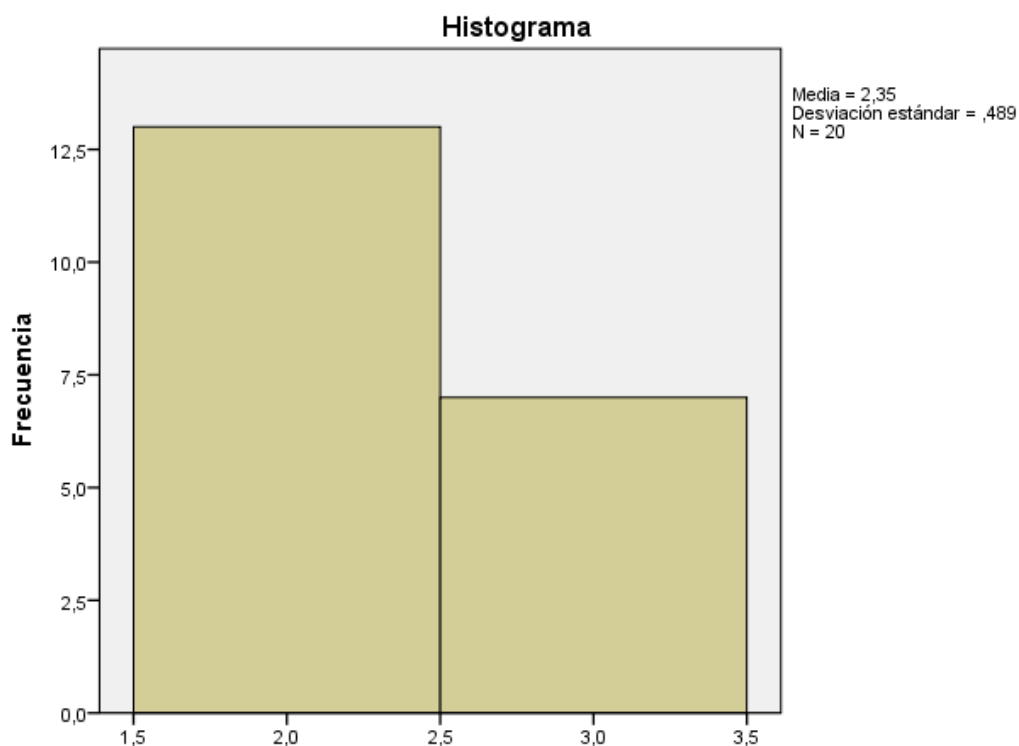


Figura 33: *¿Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio?*

En relación con la pregunta: toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio, el 65 % manifiesta que *no siempre* lo hace; pero un 35 %, si lo hace.

Tabla 41: ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 13 | 65,0 | 65,0 | 85,0 |
| Siempre | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

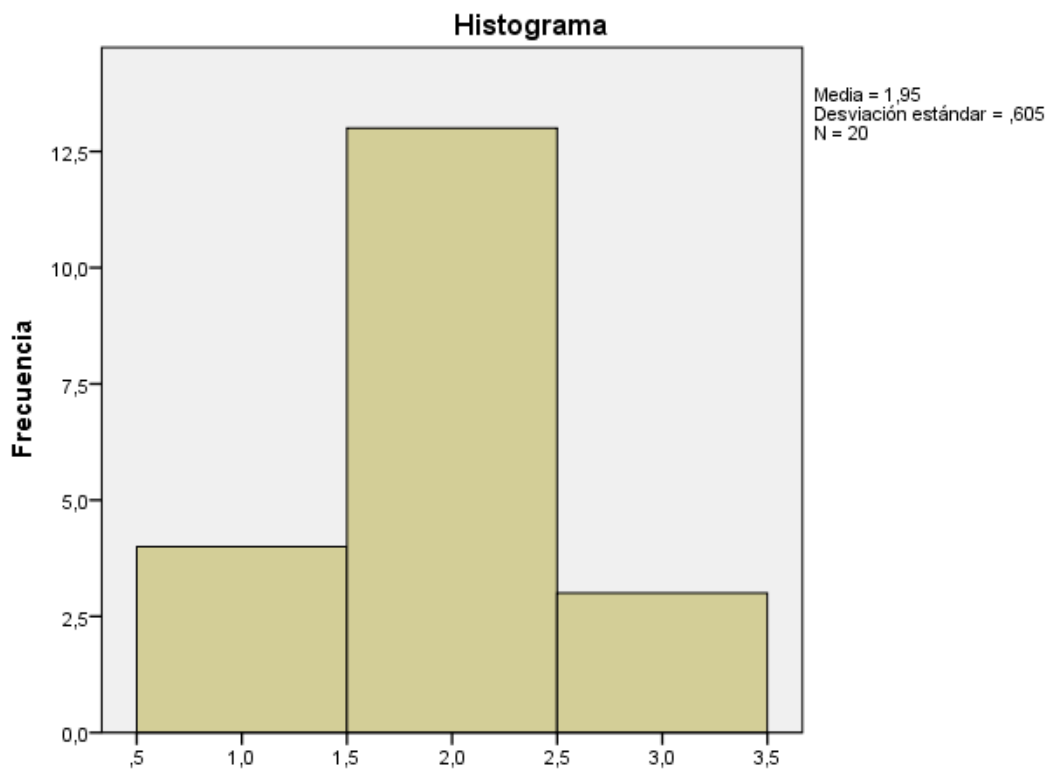


Figura 34: ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?

El 65 % de encuestados asegura que medianamente entrega puntual los trabajos que le encomienda la empresa.

Tabla 42: *¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su unidad?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| A veces | 13 | 65,0 | 65,0 | 85,0 |
| Siempre | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016).

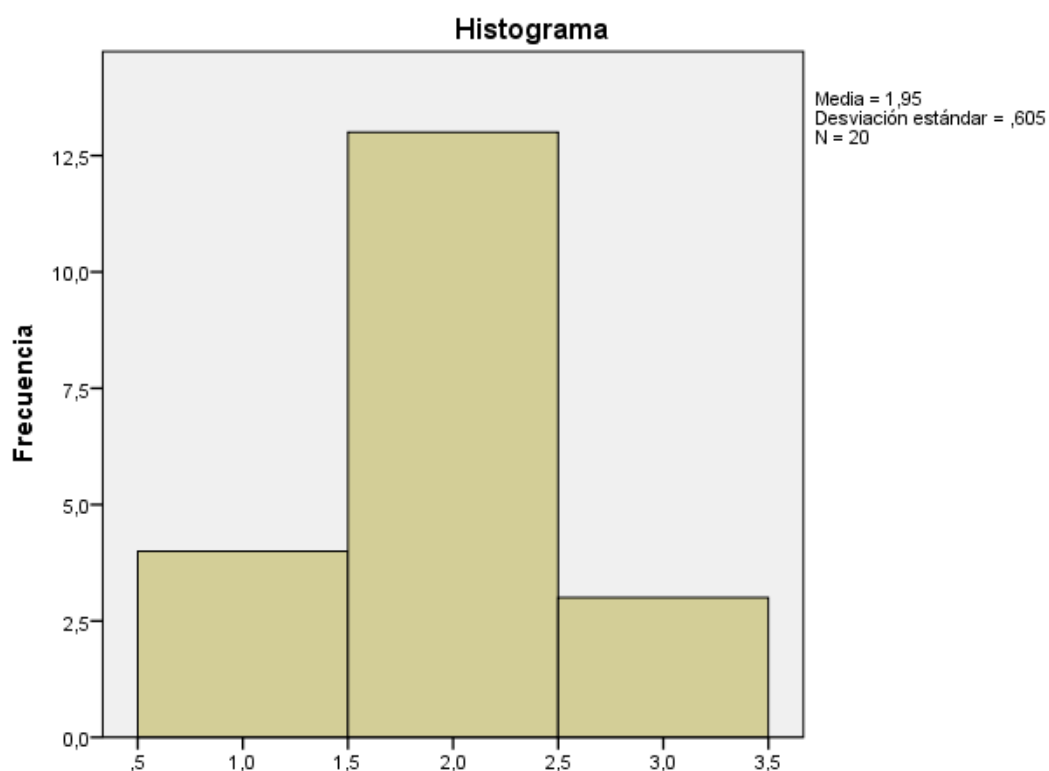


Figura 35: *¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su unidad?*

La mayoría de trabajadores aseveraron con un 65 % que a veces efectúa aportes de carácter técnico o académico en su unidad de trabajo.

Tabla 43: *¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 2 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| A veces | 14 | 70,0 | 70,0 | 80,0 |
| Siempre | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

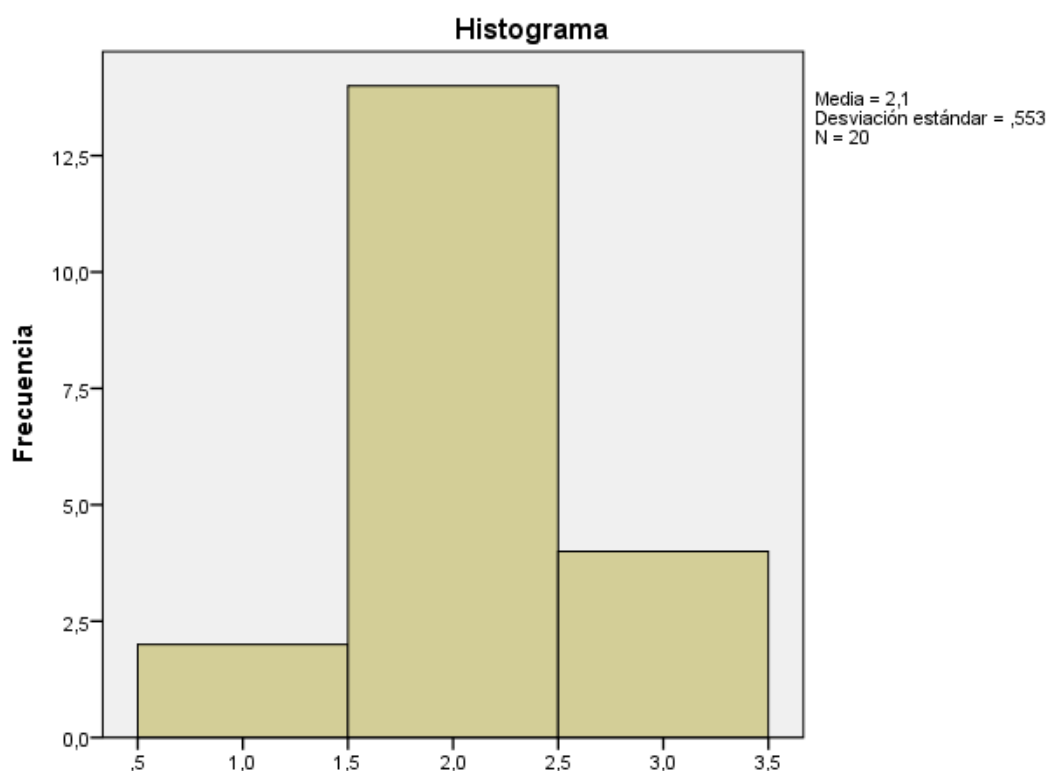


Figura 36: *¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?*

Un 70 % de trabajadores encuestados respondieron de que no siempre piensan que su rendimiento es el mejor.

Tabla 44: ¿Cree que la empresa debe darles prioridad a los recursos humanos?

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| A veces | 11 | 55,0 | 55,0 | 70,0 |
| Siempre | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016).

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

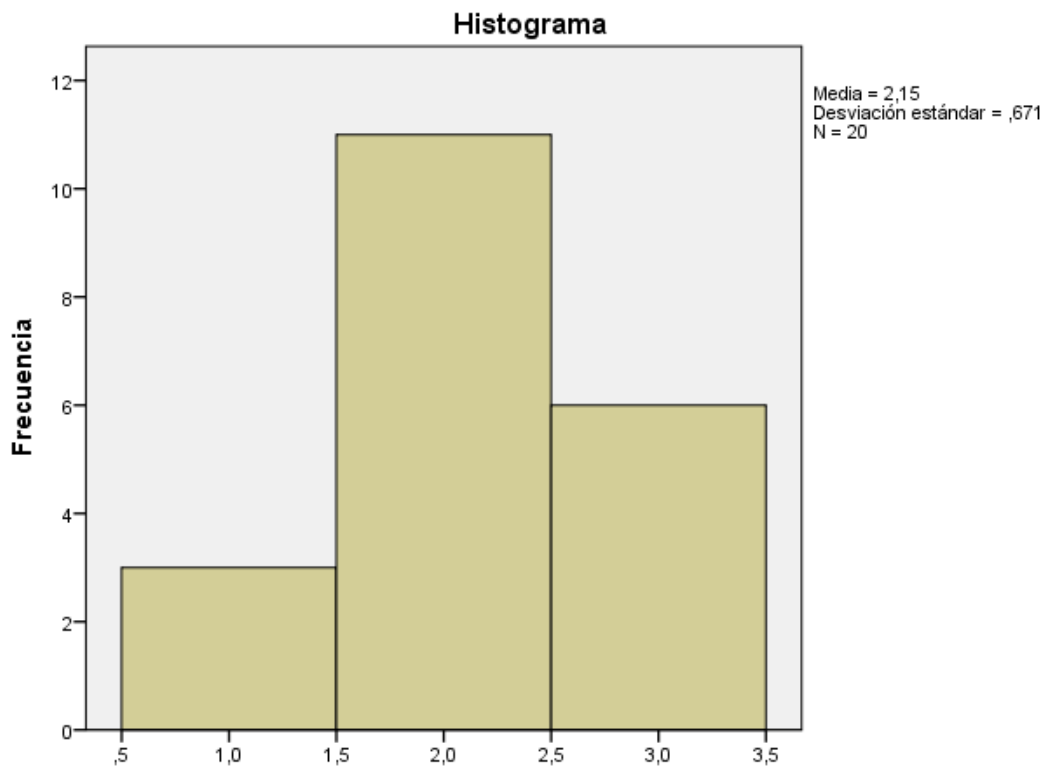


Figura 37: ¿Cree que la empresa debe darles prioridad a los recursos humanos?

Poco más de la mitad, en un 55 %, considera que el tema *recursos humanos* es de nivel medio; con un 30 %, lo considera vital.

Tabla 45: *¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| A veces | 10 | 50,0 | 50,0 | 65,0 |
| Siempre | 7 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

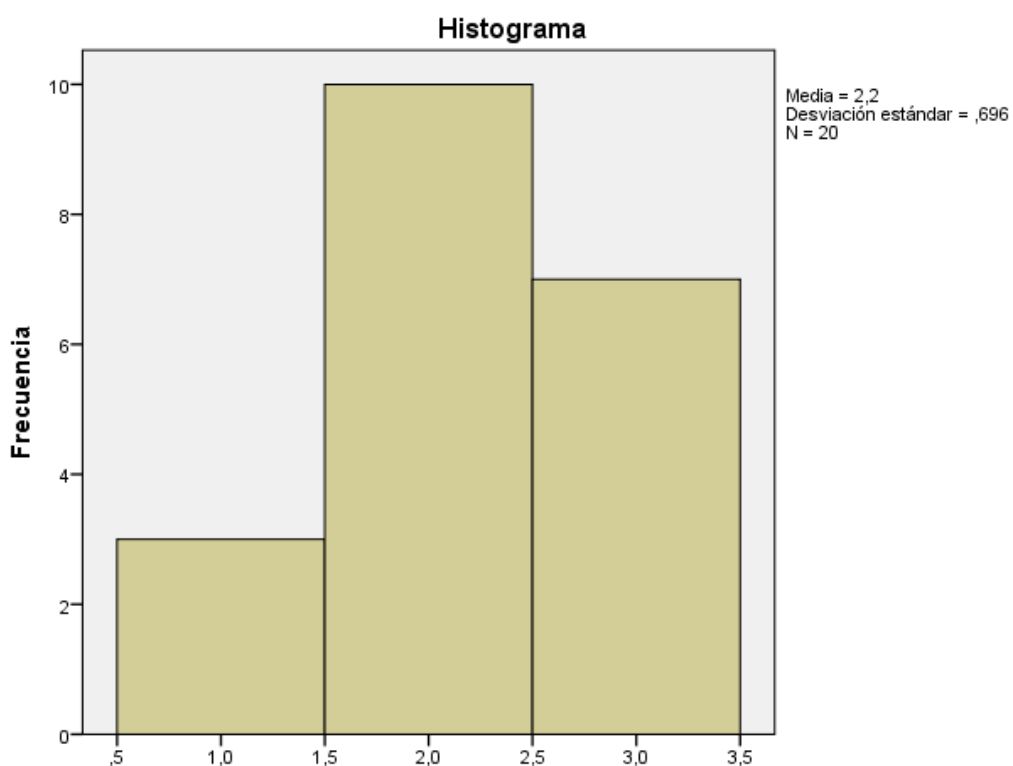


Figura 38: *¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?*

El nivel es medio respecto a si los trabajadores se sienten productivos cuando realiza su trabajo, con un 50%, pero un 35% siempre lo está.

Tabla 46: *¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 5 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| A veces | 11 | 55,0 | 55,0 | 80,0 |
| Siempre | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

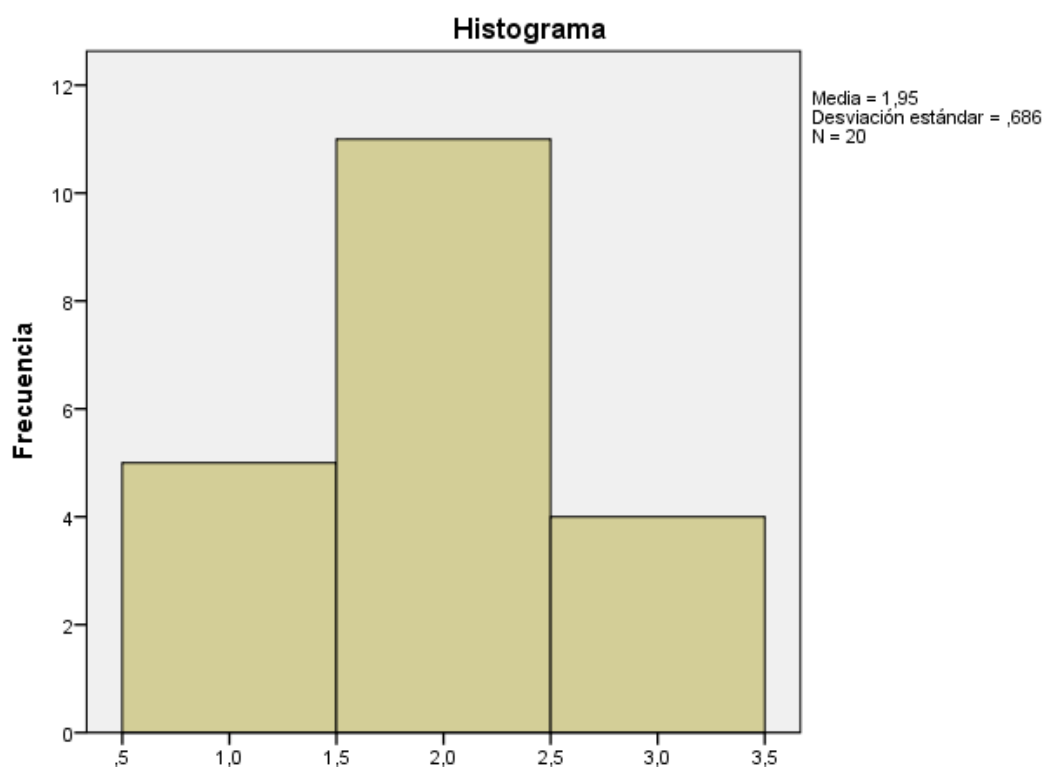


Figura 39: *¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?*

Sobre si los trabajadores participan con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo el nivel alcanzado es moderado, con el 55 %.

Tabla 47: *¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| A veces | 13 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| Siempre | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

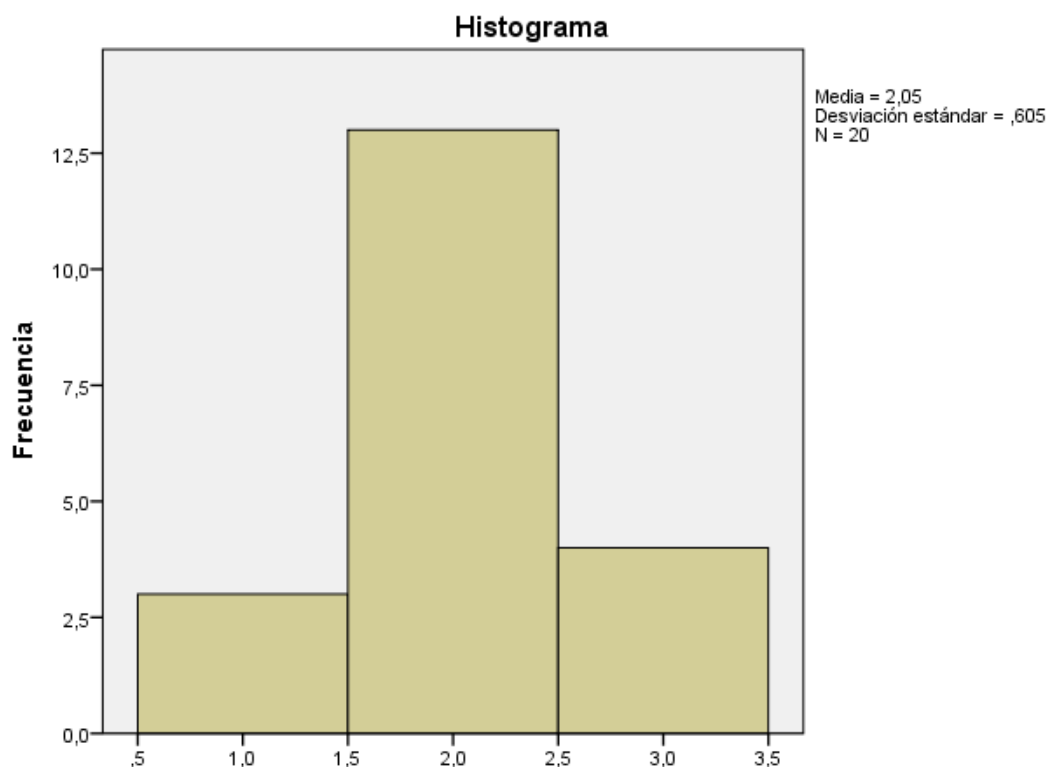


Figura 40: *¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa?*

En relación a la pregunta: *Los miembros del equipo expresan confianza y comprensión en las actividades de la empresa*, un 65 % dice *a veces*.

Tabla 48: *¿Estima que el volumen de producción actual podría coberturar mayores mercados?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 5 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| A veces | 11 | 55,0 | 55,0 | 80,0 |
| Siempre | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

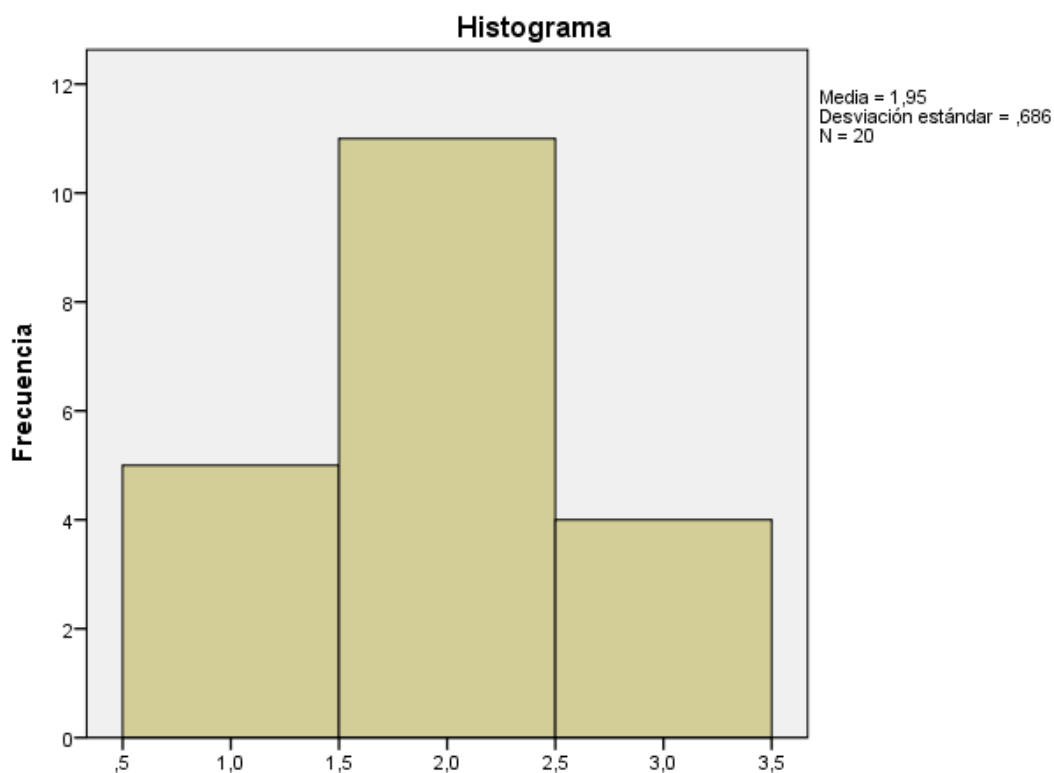


Figura 41: *¿Estima que el volumen de producción actual podría coberturar mayores mercados?*

El nivel es medio, con un 55 %, sobre si estima que el volumen de producción podría coberturar nuevos mercados.

Tabla 49: *¿Considera que la venta de los productos tiene el impacto esperado en utilidades?*

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| A veces | 13 | 65,0 | 65,0 | 80,0 |
| Siempre | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Aplicación de encuestas (2016)

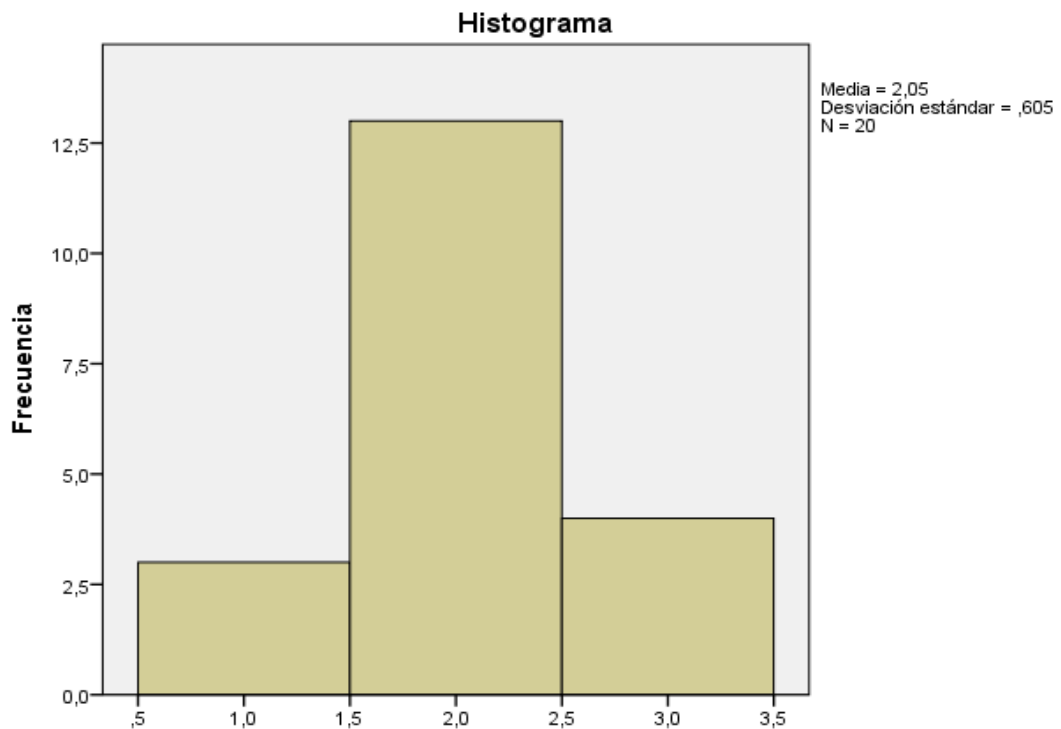


Figura 42: *¿Considera que la venta de los productos tiene el impacto esperado en utilidades?*

Un 65 % respondieron que medianamente considera que las ventas de los productos tengan un impacto mayor en los ingresos económicos, puesto que los costos de producción son elevados.

Tabla 50: *Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión eficiencia, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna*

| Eficiencia | Satisfacción laboral | | | | | | Total | % |
|------------|----------------------|-----|-------|-------|------|-----|-------|-------|
| | Alto | % | Medio | % | Bajo | % | | |
| Alto | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 | 0 | 0,0 | 2 | 10,0 |
| Medio | 0 | 0,0 | 17 | 85,0 | 0 | 0,0 | 17 | 85,0 |
| Bajo | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 | 0 | 0,0 | 1 | 5,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 |

Fuente: Test aplicado de satisfacción laboral y productividad (2016)

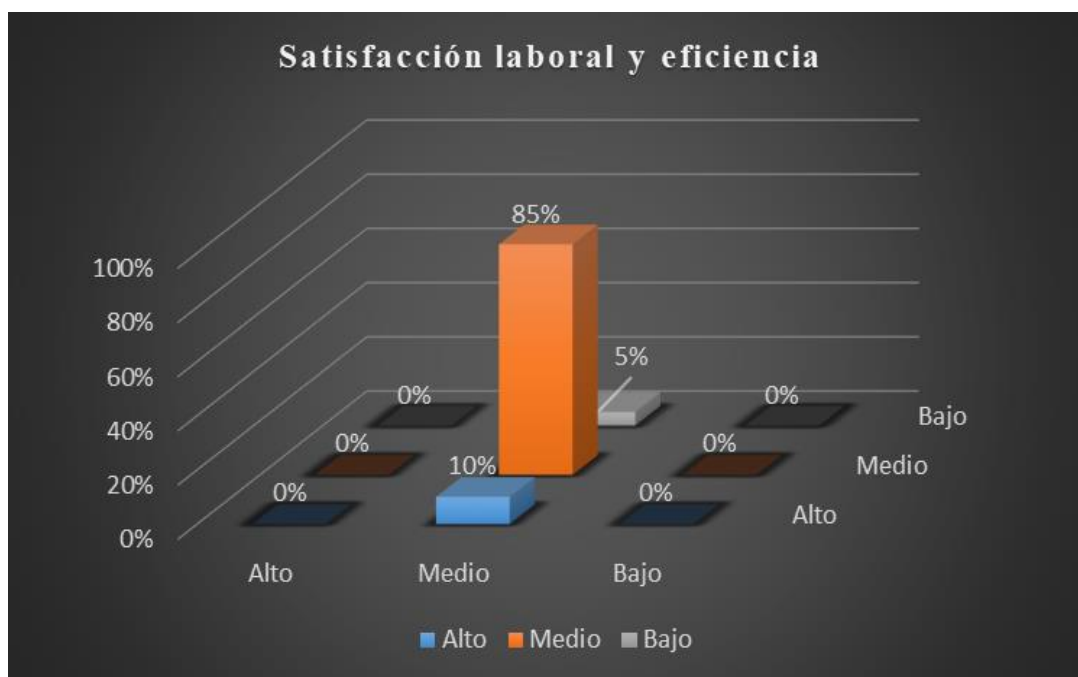


Figura 43: *Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión eficiencia, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna*

En la tabla 50 y figura 43, los resultados por dimensión eficiencia y la satisfacción laboral de los trabajadores nos demuestran que un 85 % equivalente a 17 casos corresponde a un nivel medio de las puntuaciones obtenidas.

Tabla 51: *Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyña*

| Eficacia | Satisfacción Laboral | | | | | | Total | % |
|----------|----------------------|-----|-------|-------|------|-----|-------|-------|
| | Alto | % | Medio | % | Bajo | % | | |
| Alto | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Medio | 0 | 0,0 | 17 | 85,0 | 0 | 0,0 | 17 | 85,0 |
| Bajo | 0 | 0,0 | 3 | 15,0 | 0 | 0,0 | 3 | 15,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 |

Fuente: Test aplicado sobre satisfacción laboral y productividad (2016)

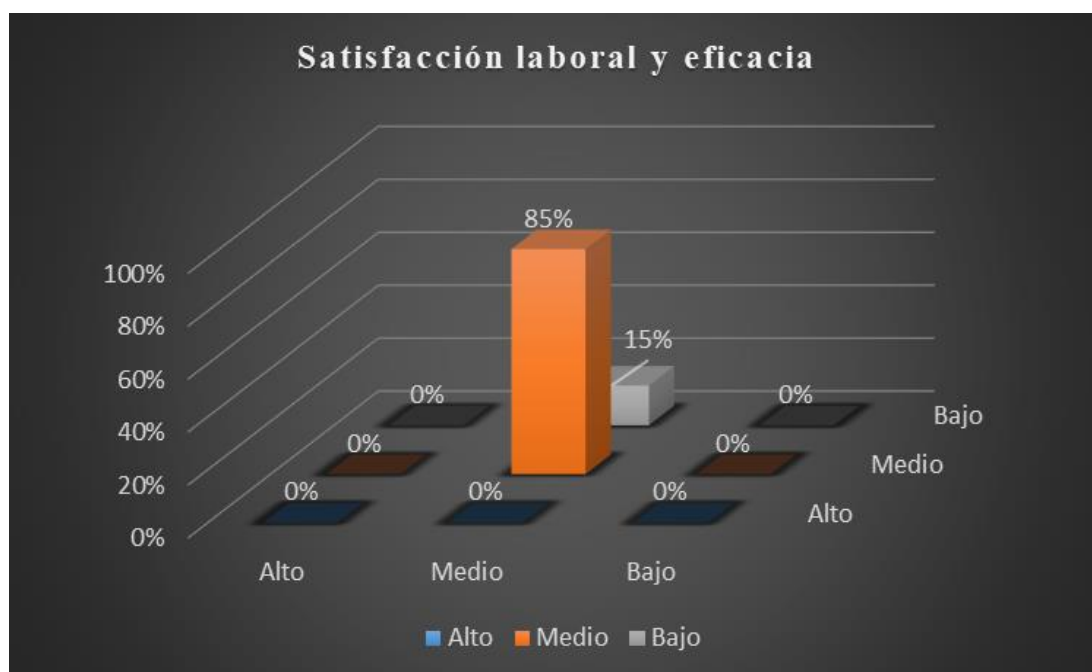


Figura 44: Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyña

En la tabla 51 y figura 44, los resultados por dimensión eficacia y la satisfacción laboral de los trabajadores nos demuestra que un 85 % equivalente a 17 casos corresponde a un nivel medio de las puntuaciones obtenidas.

Tabla 52: *Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión efectividad, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna*

| Efectividad | Satisfacción Laboral | | | | | | Total | % |
|-------------|----------------------|-----|-------|-------|------|-----|-------|-------|
| | Alto | % | Medio | % | Bajo | % | | |
| Alto | 0 | 0,0 | 3 | 10,0 | 0 | 0,0 | 3 | 10,0 |
| Medio | 0 | 0,0 | 15 | 75,0 | 0 | 0,0 | 15 | 75,0 |
| Bajo | 0 | 0,0 | 2 | 15,0 | 0 | 0,0 | 2 | 15,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 |

Fuente: Test aplicado sobre satisfacción laboral y productividad (2016)



Figura 45: *Resultados de la satisfacción laboral y la dimensión efectividad, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyna*

En la tabla 52 y figura 45, los resultados por dimensión eficacia y la satisfacción laboral de los trabajadores nos demuestran que un 85 %, equivalente a 17 casos, corresponde a un nivel medio de las puntuaciones obtenidas.

Tabla 53: *Resultados de la Satisfacción laboral y la productividad, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyña*

| Efectividad | Satisfacción Laboral | | | | | | Total | % |
|-------------|----------------------|-----|-------|-------|------|-----|-------|-------|
| | Alto | % | Medio | % | Bajo | % | | |
| Alto | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Medio | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 |
| Bajo | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 | 0 | 0,0 | 20 | 100,0 |

Fuente: Test aplicado de satisfacción laboral y productividad (2016)



Figura 46: Resultados de la Satisfacción laboral y la productividad, en los trabajadores de las piscigranjas de la comunidad de Pacococha, Castrovirreyña

La tabla 53 y figura 46 nos demuestra el nivel de la productividad respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores. La productividad alcanzada se concentra en un nivel medio con un 100 %, respecto a las puntuaciones obtenidas de los 20 casos en estudio.

4.2. PROCESO DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

Respecto a la prueba de hipótesis, se utilizó el análisis estadístico paramétrico, para lo cual, según Hernández et al. (2010, p.311), se debe cumplir los siguientes supuestos:

- La distribución de los datos es normal.
- El nivel de medición es por intervalos o razón.
- Homogeneidad de varianza.

4.2.1. Prueba de normalidad

Como se trata de una muestra menor de 50 datos, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, el cual arrojó los siguientes resultados en el programa SPSS, versión 22.

Tabla 54: *Pruebas de normalidad*

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción laboral | 0,230 | 20 | 0,007 | 0,922 | 20 | 0,109 |
| Productividad | 0,179 | 20 | 0,094 | 0,942 | 20 | 0,264 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

- Significancia de la variable satisfacción laboral = 0,109 > 0,05 entonces los datos se comportan normalmente.
- Significancia de la variable productividad = 0,264 > 0,05 entonces los datos se comportan normalmente.

4.2.2. Homogeneidad de la varianza (Homocedasticidad).

Este supuesto hace referencia al grado de dispersión que pueda tener cada uno de los grupos (variables) de datos, se utilizó el test de Levene en el programa SPSS, versión 22.

Tabla 55: Prueba de homogeneidad de varianzas

| Estadístico de Levene | df1 | df2 | Sig. |
|-----------------------|-----|-----|-------|
| 1,725 | 4 | 10 | 0,221 |

- Como p valor = 0,221 > 0,05 entonces las varianzas de ambos grupos (variables) no son diferentes, es decir, son homogéneas, y por lo tanto tienen homocedasticidad.

4.2.3. Prueba de hipótesis general:

Respecto a la prueba de hipótesis, se utilizó el estadígrafo “r” de Pearson, que se define.

Coefficiente de correlación de Pearson (r)

El coeficiente de correlación de Pearson (r), es un método de correlación para variables medidas por intervalos o razón y para relaciones lineales.

Se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos (Hernández et al. 2010, p. 311).

Formula de Pearson:

$$r = \frac{S_{XY}}{S_X \cdot S_Y}$$

Dónde:

r = Coeficiente de correlación entre “X” y “Y”

Sx = Desviación típica de “X”

Sy = Desviación típica de “Y”

Sxy = Covarianza entre “X” y “Y”

El coeficiente r de Pearson puede variar de -1,0 a +1,0.

Dónde: $-1 \leq r \leq +1$

Siempre que se ofrezcan índices de correlación deberá indicarse su significatividad estadística, el N con el que han sido obtenidos y la cuantía de los mismos. La interpretación de los valores de los índices de correlación se determinó según la escala propuesta por Hernández, et al. (2010 p. 312).

| Cociente | Tipo de correlación |
|----------|--|
| -1,00 | Correlación negativa perfecta |
| -0,90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,50 | Correlación negativa media |
| -0,25 | Correlación negativa débil |
| 0,00 | No existe correlación alguna entre las |
| +0,25 | Correlación positiva débil |
| +0,50 | Correlación positiva media |
| +0,75 | Correlación positiva considerable |
| +0,90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1,00 | Correlación positiva perfecta |

Coefficiente de correlación:

Los resultados han sido ingresados en el programa estadístico SPSS, de lo cual se ha obtenido el siguiente resultado:

Tabla 56: *Correlaciones*

| | | Satisfacción laboral | Productividad |
|----------------------|------------------------|----------------------|---------------|
| Satisfacción laboral | Correlación de Pearson | 1 | 0,672** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,001 |
| | N | 20 | 20 |
| Productividad | Correlación de Pearson | 0,672** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,001 | |
| | N | 20 | 20 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0,672$. Entonces el grado de correlación entre las variables satisfacción

laboral y la productividad en las unidades productoras de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva media. Por consiguiente, bajo los datos y análisis efectuado estamos en la posibilidad de aseverar que existe una moderada satisfacción laboral en los trabajadores piscicultores de Pacococha, por consiguiente, también una moderada productividad en dichas unidades productoras.

Así mismo, el nivel de significancia es igual a 0,001, menor del valor 0,05, entonces se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0,05 (95 %) de confianza en que la correlación sea verdadera y 5 % de probabilidad de error; y se rechaza la hipótesis nula.

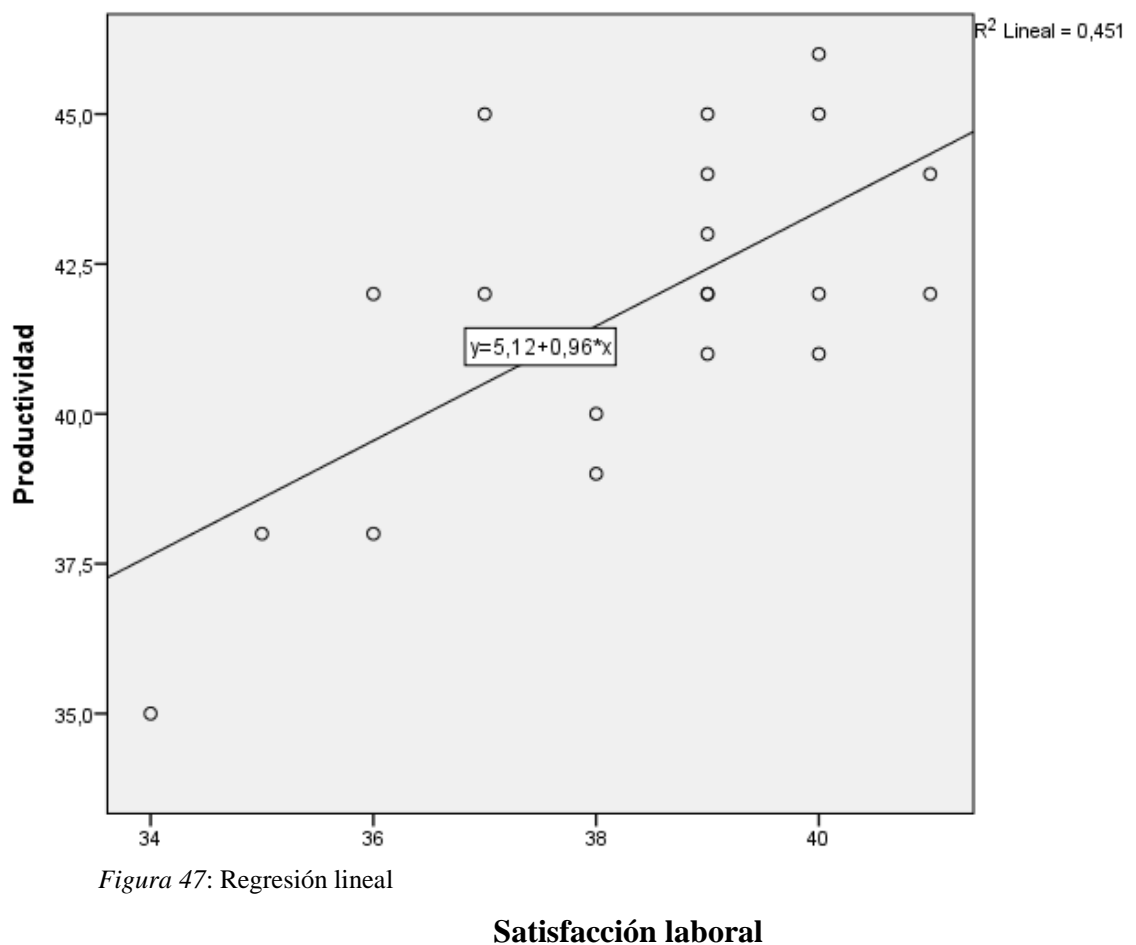


Figura 47: Regresión lineal

Contrastación de la hipótesis

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (H₀):

No existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Hipótesis alterna (H_a):

Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

b) Nivel de significancia o riesgo

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Grados de libertad: $gl = n - 1 = 20 - 1 = 19$

Valor crítico t de 2 colas = t tablas = t teórica = 2,093 (por simetría -2,093)

Condición:

Aceptar H₀ si $-2,093 < t_c < 2,093$

Rechazar H₀ si $-2,093 \geq t_c \geq 2,093$

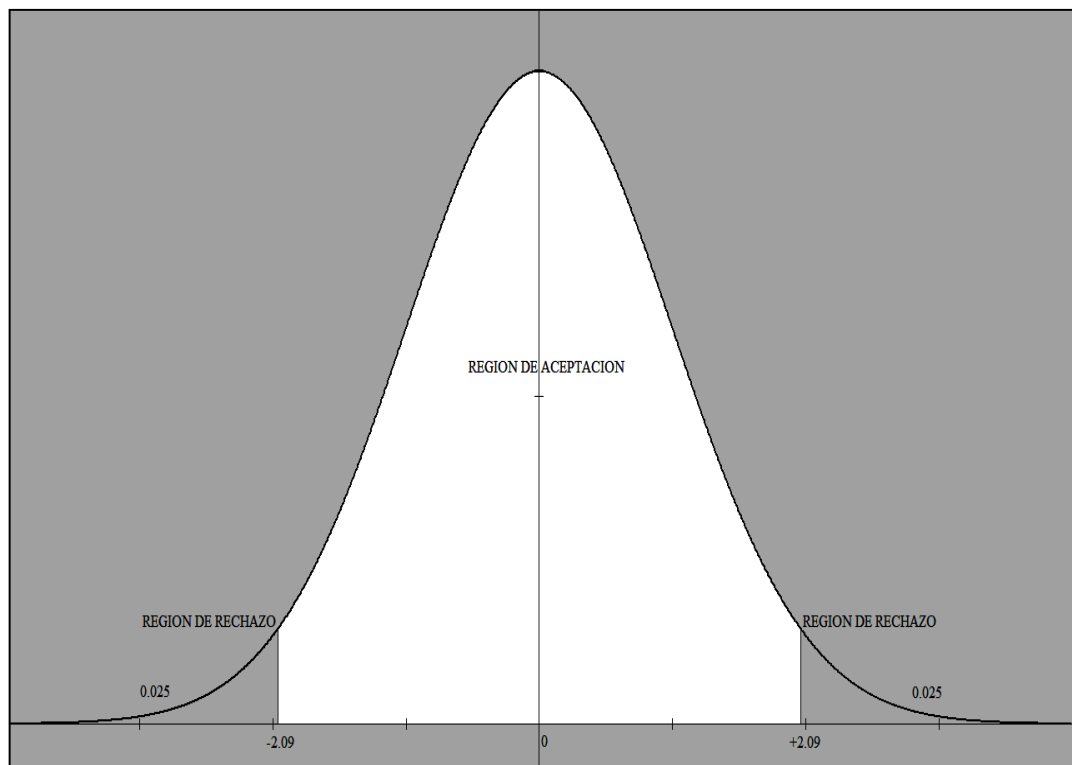


Figura 48: Región de aceptación y rechazo de la hipótesis

c) Cálculo del estadístico t para el coeficiente de correlación de Pearson

$$n = 20$$

$$r = 0,672$$

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t = \frac{0,672 \sqrt{20 - 2}}{\sqrt{1 - 0,672^2}}$$

$$t = 3,85$$

d) Decisión estadística

Puesto que el estadístico t es mayor que t teórica o t crítico ($3,85 > 2,09$), y queda muy lejos de estar dentro de la región de aceptación, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística

Se concluye que existe una correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y productividad en las unidades piscicultoras de Pacococha-Castrovirreyna de Huancavelica.

4.2.4. Prueba de hipótesis específicas

4.2.4.1. Hipótesis específica 01

Tabla 57: Correlaciones, específica hipótesis 01

| | | Satisfacción laboral | Eficiencia |
|----------------------|------------------------|-------------------------|------------|
| Satisfacción laboral | Correlación de Pearson | 1 | 0,541* |
| | Sig. (bilateral) | | 0,014 |
| | N | 20 | 20 |
| Eficiencia | Correlación de Pearson | 0,541* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,014 | |
| | N | 20 | 20 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Ahora bien, teniendo en cuenta la escala propuesta por Hernández et al. (2010 p. 312), y puesto que la “r” de Pearson es 0,541, este es considerado como correlación positiva media o moderada.

A decir de Huillca (2015) son criterios de decisión:

Si p-valor > 0,05 = No se rechaza la hipótesis nula

Si p-valor < 0,05 = Se rechaza la hipótesis nula

Como p-valor = 0,014 < 0.05 Se rechaza la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 01

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la eficiencia de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la eficiencia de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

b) Nivel de significancia o riesgo

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Grados de libertad: $gl = n - 1 = 20 - 1 = 19$

Valor crítico t de 2 colas = t tablas = t teórica = 2,093 (por simetría -2,093)

c) Cálculo del estadístico t de prueba:

$$n = 20$$

$$r = 0,541$$

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t = \frac{0,541 \sqrt{20 - 2}}{\sqrt{1 - 0,541^2}}$$

$$t = 2,73$$

d) Decisión estadística

Puesto que t_c es mayor que t teórica ($2,73 > 2,09$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

e) Conclusión estadística

Se concluye que existe una correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y eficiencia de los piscicultores en las unidades de truchas de Pacococha-Castrovirreyna de Huancavelica.

4.2.4.2. Hipótesis específica 02

Tabla 58: *Correlaciones, hipótesis específica 02*

| | | Satisfacción laboral | Eficacia |
|-------------------------|---------------------------|-------------------------|----------|
| Satisfacción laboral | Correlación de Pearson | 1 | 0,495* |
| | Sig. (bilateral) | | 0,027 |
| | N | 20 | 20 |
| Eficacia | Correlación de Pearson | 0,495* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,027 | |
| | N | 20 | 20 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Ahora bien, teniendo en cuenta la escala propuesta por Hernández et al. (2010 p. 312), puesto que la “r” de Pearson es 0,495 valor muy cercano a 0,50, este es considerado como correlación positiva moderada, siendo significativa.

A decir de Huillca (2015), son criterios de decisión:

Si p-valor > 0,05 = No se rechaza la hipótesis nula

Si p-valor < 0,05 = Se rechaza la hipótesis nula

Como p-valor = 0,027 < 0,05 Se rechaza la hipótesis nula

Contrastación de la hipótesis específica 02

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la eficacia de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la eficacia de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

b) Nivel de significancia o riesgo

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Grados de libertad: $gl = n - 1 = 20 - 1 = 19$

Valor crítico t de 2 colas = t tablas = t teórica = 2,093 (por simetría -2,093)

c) Cálculo del estadístico de prueba:

$$n = 20$$

$$r = 0,495$$

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t = 2,42$$

d) Decisión estadística

Puesto que t_c es mayor que t teórica ($2,42 > 2,09$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que existe una correlación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la eficacia de los piscicultores en las unidades de truchas de Pacococha-Castrovirreyna de Huancavelica.

4.2.4.3. Hipótesis específica 03:

Tabla 59: *Correlaciones, hipótesis específica 03*

| | | Satisfacción laboral | Efectividad |
|----------------------|------------------------|----------------------|-------------|
| Satisfacción laboral | Correlación de Pearson | 1 | 0,489* |
| | Sig. (bilateral) | | 0,029 |
| | N | 20 | 20 |
| Efectividad | Correlación de Pearson | 0,489* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,029 | |
| | N | 20 | 20 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)

Ahora bien, teniendo en cuenta la escala propuesta por Hernández et al. (2010 p. 312); y puesto que la “r” de Pearson es 0,489 valor muy cercano a 0,50 esto se puede considera como correlación positiva moderada, siendo significativa.

A decir de Huillca (2015) son criterios de decisión:

Si p-valor > 0,05 = No se rechaza la hipótesis nula

Si p-valor < 0,05 = Se rechaza la hipótesis nula

Como p-valor = 0,029 < 0,05, se rechaza la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 03

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la efectividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la efectividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

b) Nivel de significancia o riesgo

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ es decir el 5%

Grados de libertad: $gl = n - 1 = 20 - 1 = 19$

Valor crítico t de 2 colas = t tablas = t teórica = 2,093 (por simetría -2,093)

c) Cálculo del estadístico de prueba:

$$n = 20$$

$$r = 0,489$$

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t = 2,38$$

d) Decisión estadística:

Puesto que t_c es mayor que t teórica ($2,38 > 2,09$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística:

Se concluye que existe una correlación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la efectividad de los piscicultores en las unidades piscicultoras de Pacococha-Castrovirreyna de Huancavelica.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se planteó como hipótesis general: Existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, encontrándose que existe un nivel medio de satisfacción laboral en los trabajadores, lo que repercute en que el nivel de productividad laboral sea medio, con una correlación $r = 0,672$; ello se corrobora en los planteamientos teóricos de Daza y Porto (2007) respecto a que un trabajador satisfecho es un trabajador productivo. Según García (2010), en la actualidad existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación con su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Robbins (1998, citado por García, 2010) define la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra, en cambio, actitudes negativas. La relación entre la satisfacción laboral y la productividad es moderadamente positiva y significativa, lo que repercute en el resultado final, concentrándose las puntuaciones obtenidas de ambos test en el nivel medio. Esto podría explicarse con la pregunta 13 del test de satisfacción laboral respecto a si ¿Estar en mi puesto me genera un sentimiento de autosatisfacción?,

cuyo resultado nos indicó que un mayoritario 70 % de los trabajadores manifiesta un nivel medio de satisfacción al respecto.

Hipótesis específicas

1. Determinar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Se demostró con los resultados que un 85 % de casos estudiados muestra un nivel medio de eficiencia respecto a la satisfacción laboral en el trabajo, a decir de Chiavenato (2004, citado por Alva y Juárez, 2014), quien define la eficiencia como “la utilización correcta de los recursos disponibles”, que viene hacer el buen uso u optimización de los recursos para alcanzar el resultado propuesto, esta hipótesis se verifica mediante la pregunta 23 sobre si ¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?, de los cuales el 50 % de los encuestados manifiesta un nivel medio lo que demostraría que aún no se optimiza adecuadamente el uso de materiales y equipos y sobre todo de insumos (de alto costo como es el alimento balanceado para truchas), y un 30 % manifiesta que si emplea adecuadamente los recursos, esto merma una mayor productividad.

Ahora bien, de acuerdo con lo afirmado por Álvarez (2001, citado por Avellón, 2015), respecto a la eficiencia técnica, que se define como la relación óptima entre insumos y producción, y se logra cuando la entidad no malgasta recursos, esto es en los puntos de la frontera de posibilidades de producción, que está formada por las combinaciones de inputs y outputs situadas sobre la función de producción. Se cuantifico la ratio entre el output alcanzado y el output potencial, dada la función de producción, relacionando las preguntas 6 y 21 de ambas variables, esto se puede comprobar en la investigación según la pregunta 6: ¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?, el input fue de 65 % de trabajadores que manifestó un nivel de satisfacción medio, lo que demuestra que un porcentaje de trabajadores aún no ha desarrollado todo su potencial y toda su capacidad en el trabajo, esto implicaría que la eficiencia del sistema productivo

también sea medio según la indica la pregunta ¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?, con un output de 55 % que manifiesta que a veces si se alcanzan las metas establecidas.

En cuanto a los beneficios laborales y remunerativos, para Vroom —citado por Alva (2014)— el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados eficientemente; si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Lo expuesto anteriormente concuerda con los resultados obtenidos en la investigación, según la pregunta 9, sobre si ¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?, de los 20 encuestados un 60 % manifestaron tener un nivel medio de satisfacción, mientras que un 40 % manifiesta un nivel bajo, esto indica que más de la mitad sienten que deberían ganar un poco más ya que se trata de un trabajo físico, a esto se suma los escasos beneficios laborales, tal como lo demuestra la pregunta 7: ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa?, de los encuestados, un 50 % de su nivel de satisfacción es medio y otro 50 % de su nivel de satisfacción es bajo. Esto indica claramente que la empresa debería aumentar las remuneraciones de los trabajadores e incentivar y premiar el esfuerzo realizado por estos, de esta forma los trabajadores mejorarían sustancialmente su desempeño eficientemente y por ende serían más productivos.

2. Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Se demostró con los resultados que un 85 % de casos estudiados muestra un nivel medio de eficacia respecto a la satisfacción laboral en el trabajo. En las bases teóricas se indican los factores fundamentales para la eficacia, lo que según Salvador (1994, citado por Avellón, 2015), “la eficacia es la relación entre los objetivos que se fija una organización y los resultados que realmente consigue”, por lo que se verifica mediante las preguntas 14 y 15. En lo concerniente a la pregunta 14 ¿Considera que

la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye a la productividad?, de los encuestados, un 55 % considera un nivel medio alcanzado, por lo que se debe poner mayor énfasis en los objetivos trazados por área productiva. Respecto a la pregunta 14 (¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?), un 40 % manifestó un nivel medio, esto implica que se pone énfasis en conseguir los objetivos (eficacia), pero se debe optimizar más los recursos empleados para lograr los resultados deseados.

Prokopenko (1989) define la eficacia como la medida en que se alcanzan las metas, y considerando que una de las metas precisamente es obtener un producto de buena calidad como atributo principal (carne de trucha entera y fresca, con buen grado de pigmentación), se corroboró con la pregunta 28 (¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?), el 40 % de los encuestados respondió que a veces siente que su trabajo repercute en la buena calidad del producto final, lo que nos da un nivel medio de confianza del trabajador sobre su trabajo realizado. Para Georgopoulos y Tannenbaum (1957, citado por Avellón, 2015), la eficacia mide el funcionamiento o la capacidad del sistema organizativo, más que el logro o no de los objetivos. Según este concepto, una entidad es más eficaz cuanto mejor organizados estén sus elementos y cuanto más capacitada esté para solucionar los problemas que se le surjan, al respecto la pregunta 29 (¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad?), un 65 % respondió que a veces lo hace, lo cual implica que aún no se asume las funciones plenamente, es decir, no se está debidamente organizados y capacitados, frente a algún problema que pueda surgir dentro de la unidad productora en ausencia del jefe. Otra pregunta que refleja el tema de la eficacia es la 32 (¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?), un mayoritario 65 % respondió que a veces lo hace, lo que implica que aún falta regular el funcionamiento del sistema.

En lo concerniente a la relación con la autoridad, a decir de House y Dessesley (1974, citado por Alva, 2014), “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que éstos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para

tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. Esto se comprueba con la pregunta 13: respecto a que si ¿Es satisfactorio la relación con mi jefe?, la mayoría del personal con un 55 % considera que la relación con su jefe es cordial, mientras que un 40 % muestra un nivel medio, esto definitivamente motiva al trabajador para un mejor desempeño eficaz de sus tareas, por ende, en esta dimensión se puede decir que se contribuye a aumentar la productividad.

3. Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Se demostró con los resultados que un 75 % de casos estudiados muestra un nivel medio de efectividad respecto a la satisfacción laboral en el trabajo. Según Juez (1995, citado por Avellón, 2015), la efectividad es el logro de un objetivo propuesto en condiciones habituales. Se puede formular como la relación entre los resultados obtenidos en situaciones reales, y los objetivos pretendidos. Bajo este concepto se verifica esta hipótesis en relación a la efectividad, que viene hacer el cumplimiento de objetivos utilizando el mínimo de recursos, la pregunta más cercana a este concepto es la 34 (¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?), al respecto el 70 % respondió a veces, está de acuerdo, y un 18,2 % indeciso. Lo que significa que no siempre los resultados obtenidos son los objetivos pretendidos.

Nunes (2016) afirma que efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados, lo que se corrobora con la pregunta 36 (¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?), donde un 50 % respondió a veces, y un 35%, siempre; esto refleja que los trabajadores se están esforzando por alcanzar los resultados utilizando bien los recursos disponibles, a pesar de sus limitaciones como la tecnología artesanal.

Es importante, para obtener una buena efectividad, las condiciones físicas y confort. Al respecto, Alva (2014) refiere que los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. Los elementos materiales o de infraestructura son definidas como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño, confirmándose representativamente con los resultados de la pregunta 13 (¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc) en mi empresa son adecuadas?), pregunta esencial para la investigación, la cual indica que el 55 % manifiesta un nivel bajo de satisfacción y considera que las condiciones físicas y de confort de las unidades productoras no son las adecuada y no facilitan el desarrollo de sus labores cotidianas, mientras que un 45 % está en un nivel medio. Esto se debería en principio a que las jaulas flotantes donde se crían las truchas son mayoritariamente de material rústico (rollizos de eucalipto), y en muchos casos es irregular el uso de tablillas para el cómodo desplazamiento del personal y poder realizar eficientemente sus actividades productivas, esto definitivamente repercute en la productividad debido a lo artesanal de la infraestructura piscícola.

Lo vinculado con las buenas relaciones interpersonales da confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios (Alva, 2014). Esto se puede ver claramente en la pregunta 16 (¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?), con un 40 % muestra una actitud moderada, lo que implica que se desarrolla una actitud de respeto mutuo, porque en muchos casos el exceso de confianza juega un papel negativo, distractorio, en vez de productivo.

El desempeño de tareas, según Alva (2014), es la valoración con la que se asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. Al respecto la pregunta 11: ¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa?, el 60 % muestra un nivel medio. Esta pregunta nos asevera que más de la mayoría está satisfecho moderadamente con la labor que realizan en las unidades productoras, lo cual demuestra que si se capacitara frecuentemente al personal estos tendrían un mayor rendimiento y desempeño en sus tareas.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo se puede afirmar que existe una relación positiva media entre la satisfacción laboral y la productividad. Esto, debido al esfuerzo significativo de los trabajadores, lo cual podría mejorarse sustancialmente con mayores incentivos económicos, incrementar sueldos, beneficios y premios. Así mismo, mejorando la infraestructura piscícola existente (en su mayoría artesanal) se podrían obtener mayores volúmenes de producción de truchas para abastecer mayores mercados pregunta 39: ¿Estima que el volumen de producción actual podría coberturar mayores mercados?, con un 55 % de nivel medio).

A su vez, con una mayor tecnología redundaría en un incremento de la productividad, esto significa dejar lo artesanal. Se debe tener en cuenta una mayor frecuencia en las capacitaciones técnicas al personal, pues si bien los trabajadores se avalan en su experiencia adquirida en todos estos años de trabajo, siempre es

conveniente actualizar el conocimiento en producción de truchas, para un mayor desempeño y rendimiento.

Otro factor que limita una mayor productividad está en el hecho de que los jefes no den mayor disposición a las sugerencias de los trabajadores en la toma de decisiones trascendentales para la empresa.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y significativa de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,672$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ con un p-valor = 0,001.
2. Existe una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,541$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ con un p-valor = 0,014.
3. Existe una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,495$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ con un p-valor = 0,027.
4. Existe una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,489$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y un p-valor = 0,029.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda mejorar la satisfacción laboral de los productores mediante un mayor reconocimiento del desempeño de sus funciones, mejores beneficios e incentivos que retribuyan el esfuerzo desplegado, mejorar la relación con los jefes, lo que beneficiaría el aumento de la productividad laboral en las unidades productoras de truchas de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.
2. Se recomienda capacitar técnicamente al personal de producción sobre el uso adecuado de los insumos, equipos y materiales de trabajo; y mejorar la tecnología, para incrementar sustancialmente la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, lo que implicaría alcanzar las metas propuestas en el menor tiempo posible.
3. Se recomienda dar mayor responsabilidad a los productores en ausencia de los jefes, mejorar el servicio de entrega e incrementar la calidad del producto final para elevar los niveles de eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.
4. Se recomienda realizar frecuentemente reuniones de trabajo con el personal sobre lograr los objetivos optimizando los recursos, mejorando el rendimiento, realizar estudio de mercado para mejorar la efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.
5. Efectuar mediciones periódicas de la satisfacción laboral en los trabajadores de las unidades productoras de truchas lo que permitirá a los jefes conocer cuáles son las necesidades y falencias de los trabajadores de las unidades productoras de truchas y tomar las acciones correctivas que mejoren los niveles de productividad.
6. Replicar este tipo de estudios en otras piscigranjas a nivel regional, para obtener una línea de base regional de los niveles de satisfacción laboral y su relación con la productividad, lo cual servirá de aporte al mejoramiento del sector acuícola.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, N, y Montes, C. (2015). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral en la dirección universitaria de logística de la universidad nacional de Huancavelica periodo 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Recuperada de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/65/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200062.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alva, Z. y Juarez, M. (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 pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Alva, E. (2012). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012* (Tesis de pre grado). Universidad Mayor de San Marcos, Perú. Recuperada de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4276/1/Alva_Salas_Edith_2014.pdf
- Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipales* (Tesis de maestría). Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela. EDITORIAL EPISTEME, C.A. 6° Edición.
- Avellón, B. (2015). *La Eficiencia y la Productividad de las Comunidades Autónomas Españolas en la Gestión Tributaria: Aplicación del Análisis envolvente de datos* (Tesis Doctoral). Universidad de Valladolid. España. Recuperada de <file:///C:/Users/USER-PC/Downloads/Tesis822-160223.pdf>
- Bardasz, I. (1999). *Relación del Clima Organizacional con la Productividad en Investigación en una Organización de Educación Superior* (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. Recuperada de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN5559.pdf>
- Barrios, M. (2014). *Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial en la productividad*. Tesis de maestría. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Recuperada de
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/493/mbarrios.pdf?sequence=9>

- Calvacante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil)* (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona, España. Recuperada de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Castillo, O. y Limon, C. (2006). *Satisfacción laboral relacionada con los servicios de hospedaje y alimentación y compromiso en el trabajo de los empleados de PEMEX, Plataformas* (Tesis de pre grado). Universidad de las Americas. Puebla. México. Recuperada de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/castillo_o_j/
- Carrillo (1999). “*Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana*”. Lima: Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma, Volumen IX, N° 1, páginas del 27 al 34.
- Castro, M. (2015). *Gestion Administrativa y el control interno en la Direccion Regional de Transportes y comunicaciones de huancavelica – 2012* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Recuperada de <http://181.65.181.124/bitstream/handle/UNH/351/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200063.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario* (Tesis de posgrado). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Bolivia. Recuperada de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101.pdf>
- Coremberg, A. (2004). *La Medición de la Productividad y los factores productivos*, tesis de doctoral. Universidad de la Plata. Argentina. Recuperada de <http://www.depeco.econo.unlp.edu.ar/wp/wp-content/uploads/2017/09/tesis-doctorado-coremberg.pdf>
- Cruz, A. (2016). *Mejora de la Productividad del proceso de Sorema en la Empresa Enkador S.A., a través de la Implementación de la Metodología de Desarrollo de Proveedores* (Tesis de posgrado). Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.
- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Venezuela. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Laurus, vol. 12, núm. Ext, 2006, pp. 180-205.
- Daza, D. y Porto, S. (2007). *Importancia de la Satisfaccion Laboral del trabajador en las Organizaciones*. Universidad Tecnologica de Bolivar. Colombia.

- Díaz, A. (2013). *Estrategias Gerenciales presentes bajo el Enfoque Coaching en Pro de la Optimización del Rendimiento Laboral* (Tesis de Posgrado). Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperada de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/556/adiaz.pdf?sequence=4>
- Días, E. (2015). *Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada santa margarita de Surco* (Tesis de Posgrado). Universidad de Piura. Perú. Recuperada de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2289/MAE_EDUC_146.pdf?sequence=1
- Espinoza, E. y Lliuyacc, S. (2012). *Incidencia del Desempeño del personal administrativo en la gestión de la Municipalidad distrital de Congalla año 2010* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Recuperada de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/405/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200006.pdf?sequence=1>
- Fierro, Z. (2015). *Roles gerenciales del personal directivo y la eficiencia laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancavelica-año 2012* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Recuperada de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/81/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%2000076.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad'' (Estudio realizado en la delegación de reucrsos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango* (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landivar, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Frias, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. España. Recuperada de <https://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>
- Gómez, C. Incio, O. y O' Donnell, G. (2011). *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio* (Tesis de maestría). Universidad Católica del Perú. Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Trabajo de Investigación. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. Recuperada de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*, México, McGraw Hill, Quinta Edición.
- Huillca, B. (2015). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4616/1/Huillca_cb.pdf
- Huamán, G. y Ramos, J. (2015), *Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión Huancavelica- 2015* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Recuperada de <http://181.65.181.124/bitstream/handle/UNH/442/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200048.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jara, G. (2017). *Incremento de la productividad en la producción del maracuyá, mediante el enfoque de Mejora Continua, en la finca Vista-Horizonte ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas* (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional. Ecuador. Recuperada de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17315>
- Leyva, Y. y Leyva, D. (2015). *Los recursos humanos y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad distrital de Acoria - 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Recuperada de <http://181.65.181.124/bitstream/handle/UNH/346/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200058.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mamani (2008). *Análisis de los factores motores y de higiene de la Satisfacción Laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público "María Rosario Araoz Pinto" de Lima Metropolitana*. Lima. Perú.
- Maradiegue, R. Farro, E. Escala, J. y Yi, D. (2005). *Planeamiento Estratégico para la Producción y Comercialización de Tilapias* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperada de file:///C:/Users/USER-PC/Downloads/MARADIEGUE_FARRO_ESCALA_YI_TILAPIAS.pdf
- Pablos (2016), *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres* (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura. España. Recuperada de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419_drh.pdf
- Palella, S. y Martins, F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fedupel. 2da Edición. Caracas.
- Perez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período*

2013. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú. Recuperada de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porter, M. E. (1980). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia*. México: Compañía Editorial CONTINENTAL SA.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestion de la Productividad*. Ginebra, Suiza. Oficina Internacional del Trabajo. Primera Edición.
- Portillo M. y Roque E. (2003). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima. Perú. Juan Gutemberg Editores Impresores. Primera Edición.
- Quiñones, E. (2012). *Mentefacto conceptual en el aprendizaje de matemática en el primer grado de secundaria, institución educativa "INE 23" de San Jerónimo de Tunán- Huancayo-2011* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperada de <http://es.calameo.com/read/0009690258a47c760cf4d>
- Ruíz, R. (2007). *El método científico y sus Etapas*. México. Recuperada de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
- Rivero, V. (2015). *El coaching como estrategia motivacional para optimizar la satisfacción laboral en el personal docente* (Tesis de posgrado). Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperada de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2146/Vrivero.pdf?sequence=1>
- Rincón de Parra, H. (2001). *Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos*. Merida, Venezuela. Actualidad Contable FACES. vol. 4, núm. 4.
- Sánchez, H y Reyes, C. (1996). *Metodología y diseños en la Investigacion Cientifica*. Perú. Editorial Mantaro.
- Sánchez, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos-2010* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Perú.
- Sumanth, D. (1990). *Ingeniería y administración de la productividad: medición, evaluación, planeación y mejoramiento de la productividad en las organizaciones de manufactura y servicio*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Tito, P. (2012). *Gestión por Competencias y Productividad Laboral en Empresas del Sector confección de Calzado de Lima Metropolitana* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperada de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp%282%29.pdf

Vásquez, M. (2012). *Modelo de gestión organizacional para mejorar la productividad laboral en los colegios de la zona sur de Manabí* (Tesis doctoral). Universidad Antenor Orrego. Perú. Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/796/1/V%C3%81SQUEZ_MARIBEL_GESTI%C3%93N_ORGANIZACIONAL_SUR%20MANAB%C3%8D.pdf

Venutolo, E. (2009). *Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aire* (Tesis de maestría). Universidad Politécnica de Valencia. España. Recuperada de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>

Páginas web:

Arce C. et al (2008). *La evaluación de las cadenas de valor como estrategia para la competitividad de las pymes*. Recuperada de <http://www.eumed.net/rev/tecstecat/n5/acch.htm>

Nunes (2016). *Efectividad*. Universidad de Nova de Lisboa. Recuperado de <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad/>

Villagómez (2010). *Satisfacción laboral y productividad*. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos82/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a.shtml>

Artículos de Revistas – Online:

Atalaya, M. (1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Perú. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.

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

García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>.

Gargallo, A. (2008). *La Satisfacción laboral y sus determinantes*. Recuperado de <file:///C:/Users/ALBERTO/Desktop/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951.pdf>

Rodríguez, A. Retamal, M. Lizana, J. y Cornejo, F. (2011) *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: “evaluación en una*

- empresa pública chilena*". V. 2, No. 2, PP. 219 – 234. Recuperado de http://cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf.
- Ministerio de la Producción. (2015). *Estadísticas y Mercado*. Recuperada de http://rnia.produce.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=26
- Palma (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos16/escala-satisfaccion-laboral/escala-satisfaccion-laboral.shtml>.
- Chiang, M. Salazar, C. y Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. Recuperada de <file:///C:/Users/USER-PC/Downloads/Dialnet-ClimaYSatisfaccionLaboralEnInstitucionesPublicas-2234840.pdf>
- Chiang, M, Méndez, G. y Sánchez, G. (2008). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail*. *Theoria*. vol. 19, núm. 2, 2010. Recuperada de http://www.redalyc.org/pdf/299/Resumenes/Resumen_29918523003_1.pdf
- Zayas, P. Báez, R. Zayas, F. y Hernández, M. (2015). *Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora Mayorista*. Vol. XXIII, núm. 2. Colombia. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/909/90943601004.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|--|--|
| <p>GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la Eficiencia de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la Efectividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la Eficacia de los piscicultores de la comunidad de Pacococha -</p> | <p>GENERAL Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la Eficiencia de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la Efectividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la Eficacia de los</p> | <p>GENERAL Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha, Castrovirreyna, Huancavelica.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a) Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la Eficiencia de los piscicultores de la comunidad de Pacococha- Castrovirreyna, Huancavelica.</p> <p>b) Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral y la Efectividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha- Castrovirreyna, Huancavelica.</p> <p>c) Existe una relación directa y significativa entre la</p> | <p style="text-align: center;">V</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales • Beneficios laborales y/o remunerativos • Políticas administrativas • Relación con la autoridad y colegas • Relaciones interpersonales • Realización personal • Desempeño de tareas <p style="text-align: center;">V1= Satisfacción Laboral</p> | <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>MÉTODO Científico (Descriptivo, cuantitativo)</p> <p>DISEÑO Descriptivo - Correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> X M --> Y X --- r --- Y </pre> </div> <p>Dónde: M: Muestra X: Satisfacción Laboral Y: Productividad. r: Relación entre las dos variables</p> <p>POBLACIÓN:</p> |

| | | | | | |
|-------------------------------|--|--|-------------------|--|--|
| Castrovirreyna, Huancavelica? | piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica. | Satisfacción laboral y la Eficacia de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica. | V2= PRODUCTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad | <p>N = 20 Piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna.</p> <p>MUESTRA: 20 Piscicultores.</p> <p>MUESTREO: No probabilístico, intencional y dirigido.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TÉCNICA: Encuesta • INSTRUMENTO: Cuestionario <p>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Técnica estadística descriptiva e inferencial. Estadígrafo "r" de Pearson</p> |
|-------------------------------|--|--|-------------------|--|--|

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE INGENIERIA

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIÓN: Estimado Sr. (a) trabajador de las empresas de piscigranjas de truchas de la comunidad de Pacococha, distrito de Castrovirreyna, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención identificar los niveles de satisfacción laboral en la empresa que labora en función de ciertos indicadores.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x).

ESCALA DE VALORACIÓN

| | | |
|------|-------|------|
| - | 0 | + |
| 1 | 2 | 3 |
| Bajo | Medio | Alto |

Condiciones físicas y confort

| PREGUNTAS | Bajo | Medio | Alto |
|--|------|-------|------|
| 1. ¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc) en mi empresa son adecuadas? | 1 | 2 | 3 |
| 2. ¿La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección, entrenamientos, inversiones, etc) para lograr mayor nivel de productividad? | 1 | 2 | 3 |

Beneficios laborales y remunerativos

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3. ¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada? | 1 | 2 | 3 |
| 4. ¿Son satisfactorios los ascensos y promociones? | 1 | 2 | 3 |
| 5. ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa? | 1 | 2 | 3 |
| 6. ¿La empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades? | 1 | 2 | 3 |

Políticas Administrativas

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7. ¿La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia económica, mercado, tecnología? | 1 | 2 | 3 |
| 8. ¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados? | 1 | 2 | 3 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 9. ¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi Area contribuye con la productividad? | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|

Relación con la autoridad

| | | | |
|--|---|---|---|
| 10. ¿Es satisfactoria la relación con mi jefe? | 1 | 2 | 3 |
| 11. ¿Mi superior inmediato me trata con respeto? | 1 | 2 | 3 |

Relaciones interpersonales

| | | | |
|--|---|---|---|
| 12. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria? | 1 | 2 | 3 |
|--|---|---|---|

Realización personal

| | | | |
|--|---|---|---|
| 13. ¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción? | 1 | 2 | 3 |
| 14. ¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades? | 1 | 2 | 3 |
| 15. ¿En general, estoy satisfecho de trabajar en esta empresa? | 1 | 2 | 3 |
| 16. ¿La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc) para lograr mayor nivel de productividad? | 1 | 2 | 3 |

Desempeño de tareas

| | | | |
|---|---|---|---|
| 17. ¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño? | 1 | 2 | 3 |
| 18. ¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido? | 1 | 2 | 3 |
| 19. ¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa? | 1 | 2 | 3 |
| 20. ¿Considera que está orientado a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio? | 1 | 2 | 3 |

¡Gracias por su colaboración!

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO DE ENCUESTA
PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIÓN: Estimado Sr. (a) trabajador de las empresas de piscigranjas de truchas de la comunidad de Pacococha, distrito de Castrovirreyna, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención identificar los niveles de productividad en la empresa que labora en función de ciertos indicadores.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x).

ESCALA DE VALORACIÓN

| | | |
|--------------|----------------|----------------|
| - | 0 | + |
| 1 | 2 | 3 |
| Nunca | A veces | Siempre |

Eficiencia

| PREGUNTAS | N | AV | S |
|--|---|----|---|
| 1. ¿Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible? | 1 | 2 | 3 |
| 2. ¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros? | 1 | 2 | 3 |
| 3. ¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo? | 1 | 2 | 3 |
| 4. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios? | 1 | 2 | 3 |
| 5. ¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño? | 1 | 2 | 3 |
| 6. ¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales? | 1 | 2 | 3 |
| 7. ¿Le gusta participar en actividades de grupo? | 1 | 2 | 3 |

Eficacia

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8. ¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad? | 1 | 2 | 3 |
| 9. ¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad? | 1 | 2 | 3 |
| 10. ¿Observa que el servicio de entrega del producto es oportuno al mercado? | 1 | 2 | 3 |
| 11. ¿Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio? | 1 | 2 | 3 |
| 12. ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan? | 1 | 2 | 3 |
| 13. ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su unidad? | 1 | 2 | 3 |

Efectividad

| | | | |
|--|---|---|---|
| 14. ¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa? | 1 | 2 | 3 |
| 15. ¿Cree que la empresa debe darles prioridad a los recursos humanos? | 1 | 2 | 3 |
| 16. ¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo? | 1 | 2 | 3 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| 17. ¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo? | 1 | 2 | 3 |
| 18. ¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa? | 1 | 2 | 3 |
| 19. ¿Estima que el volumen de producción actual podría coberturar mayores mercados? | 1 | 2 | 3 |
| 20. ¿Considera que la venta de productos tiene el impacto esperado en utilidades? | 1 | 2 | 3 |

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3: Informes de opinión de juicio de expertos

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococho - Castrovirreyna, Huancavelica 2016

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación: Cuestionarios de encuesta satisfacción laboral y productividad.

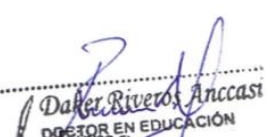
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Indicadores | Criterios | Muy deficiente | | | | Deficiente | | | | Regular | | | | Buena | | | | Muy bueno | | | |
|--------------------|---|----------------|----|----|----|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los instrumentos de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 10. PERTINENCIA | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 84

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

| | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------|-----------|
| Nombres y Apellidos: | Daker Riveros Ancasi | DNI N° | 23200174 |
| Dirección domiciliaria: | Jr. Carabaya N° 347 | Teléfono/Celular: | 944931479 |
| Título profesional | Licenciado en Educación | | |
| Grado Académico: | Doctor | | |
| Mención: | Educación | | |



Daker Riveros Ancasi
DOCTOR EN EDUCACIÓN
Firma

Lugar y fecha: Hvac., 20-09-16

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica 2016

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación: Cuestionarios de encuesta satisfacción laboral y productividad.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Indicadores | Criterios | Muy deficiente | | | | Deficiente | | | | Regular | | | | Buena | | | | Muy bueno | | | |
|--------------------|---|----------------|----|----|----|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los instrumentos de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 10. PERTINENCIA | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular Buena e) Muy buena

| | | | |
|-----------------------|--|-------------------|------------|
| Nombres y Apellidos: | Celso Ramiro Paucar | DNI N° | 23276285 |
| Dirección domiciliar: | Jr. Manco Capac N° 345 - Huca. | Teléfono/Celular: | #942830240 |
| Título profesional | Lic. Matemática y Física - Ingeniero Electrónico - Mag. Civil. | | |
| Grado Académico: | Magister en Ciencias de la Educación. | | |
| Mención: | Didáctica de la enseñanza de las Matemáticas en Educación. | | |





Firma

 Lugar y fecha: Huca... 23/09/16...

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica 2016

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación: Cuestionarios de encuesta satisfacción laboral y productividad.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Indicadores | Criterios | Muy deficiente | | | | Deficiente | | | | Regular | | | | Buena | | | | Muy bueno | | | |
|--------------------|---|----------------|----|----|----|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los instrumentos de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

| | | | |
|-------------------------|------------------------------|-------------------|-----------|
| Nombres y Apellidos: | JUAN MARINO ALVA FAJARDO | DNI N° | 22268847 |
| Dirección domiciliaria: | CALLE SAN CLEMENTE 108 PISCO | Teléfono/Celular: | 956520577 |
| Título profesional | INGENIERO PESQUERO | | |
| Grado Académico: | DOCTOR | | |
| Mención: | GESTION AMBIENTAL | | |



Firma

Lugar y fecha: PISCO, 28-09-16

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica 2016

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación: Cuestionarios de encuesta satisfacción laboral y productividad.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Indicadores | Criterios | Muy deficiente | | | | Deficiente | | | | Regular | | | | Buena | | | | Muy bueno | | | |
|--------------------|---|----------------|----|----|----|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los instrumentos de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 10. PERTINENCIA | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

| | | | |
|-----------------------|---------------------------------|-------------------|-----------|
| Nombres y Apellidos: | Jorge Washington Rodríguez Deza | DNI N° | 00988811 |
| Dirección domiciliar: | Av. Manchego Miños 692 | Teléfono/Celular: | 943042222 |
| Título profesional | Ingeniero de Minas | | |
| Grado Académico: | Magister | | |
| Mención: | Ecología y Gestión Ambiental | | |



Msc. Ing. Jorge Washington Rodríguez Deza
CIP. N° 53848

Firma

Lugar y fecha: Huca 27/09/16

ANEXO 4: Constancias de visitas de campo a las unidades productoras

CONSTANCIA

POR EL PRESENTE, LA ASOCIACION DE PRODUCTORES GRANJA DE TRUCHAS LORENITA, CON RUC N° 20600473949, UBICADO EN LAGUNA SAN FRANCISCO, COMUNIDAD CAMPESINA DE PACOCOCHA, DISTRITO Y PROVINCIA DE CASTROVIRREYNA, DEPARTAMENTO DE HUANCAVELICA, DEBIDAMENTE REPRESENTADO POR SU GERENTE SR. ERNESTO SALVATIERRA HUAMAN IDENTIFICADO CON DNI N° 23520263; HACE CONSTANCIA:

QUE EL SEÑOR ALBERTO HUGO DEZA MATIAS, IDENTIFICADO CON DNI N° 18140819; A APLICADO A LOS JEFES Y PERSONAL DE PRODUCCION DE NUESTRA ASOCIACION LOS INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD; DE ACORDE AL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION DE LA TESIS DENOMINADO: **“SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PISCICULTORES DE LA COMUNIDAD DE PACOCOCHA - CASTROVIRREYNA, HUANCAVELICA 2016”**, DE LA ESCUELA DE POST GRADO EN CIENCIAS DE INGENIERIA, MAESTRIA CON MENCIÓN EN PLANEACION ESTRATEGICA Y GESTION EN INGENIERIA DE PROYECTOS, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA, CON FECHA 01 DE OCTUBRE DEL 2016.

SE EXPIDE EL PRESENTE PARA LOS FINES DEL INTERESADO.

PACOCOCHA, 01 DE OCTUBRE DEL 2016.

ASOC. PRODUCTORES GRANJA
DE TRUCHAS LORENITA

Ernesto Salvatierra Huamán
PRESIDENTE
DNI 23520263

CONSTANCIA

POR EL PRESENTE, LA UNIDAD PRODUCTORA DE TRUCHAS Auris Gutierrez SAC, CON RUC N°, UBICADO EN LAGUNA SAN FRANCISCO, COMUNIDAD CAMPESINA DE PACOCOCHA, DISTRITO Y PROVINCIA DE CASTROVIRREYNA, DEPARTAMENTO DE HUANCVELICA, DEBIDAMENTE REPRESENTADO POR SU GERENTE SR. Cristhian Auris Gutierrez, IDENTIFICADO CON DNI N° 47542565; HACE CONSTANCIA:

QUE EL SEÑOR ALBERTO HUGO DEZA MATÍAS, IDENTIFICADO CON DNI N° 18140819; A APLICADO A LOS JEFES Y PERSONAL DE PRODUCCION DE NUESTRA PISCIGRANJA LOS INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD; DE ACORDE AL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION DE LA TESIS DENOMINADO: **"SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PISCICULTORES DE LA COMUNIDAD DE PACOCOCHA - CASTROVIRREYNA, HUANCVELICA 2016"**, DE LA ESCUELA DE POST GRADO EN CIENCIAS DE INGENIERIA, MAESTRIA CON MENCIÓN EN PLANEACION ESTRATEGICA Y GESTION EN INGENIERIA DE PROYECTOS, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, CON FECHA¹ DE OCTUBRE DEL 2016.

SE EXPIDE EL PRESENTE PARA LOS FINES DEL INTERESADO.

C.C. PACOCOCHA,¹ DE OCTUBRE DEL 2016.



Cristhian G. Auris G.
GERENTE GENERAL

D.N.I 47542565.

CONSTANCIA

POR EL PRESENTE, LA UNIDAD PRODUCTORA DE TRUCHAS..... CCORI CHALLWA....., CON RUC N°, UBICADO EN LAGUNA SAN FRANCISCO, COMUNIDAD CAMPESINA DE PACOCOCHA, DISTRITO Y PROVINCIA DE CASTROVIRREYNA, DEPARTAMENTO DE HUANCVELICA, DEBIDAMENTE REPRESENTADO POR SU GERENTE SR. ALCADIO BENITO AURIS RIVEROS....., IDENTIFICADO CON DNI N° 23522868..... ; HACE CONSTANCIA:

QUE EL SEÑOR ALBERTO HUGO DEZÁ MATIAS, IDENTIFICADO CON DNI N° 18140819; A APLICADO A LOS JEFES Y PERSONAL DE PRODUCCION DE NUESTRA PISCIGRANJA LOS INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD; DE ACORDE AL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION DE LA TESIS DENOMINADO: **“SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS PISCICULTORES DE LA COMUNIDAD DE PACOCOCHA - CASTROVIRREYNA, HUANCVELICA 2016”**, DE LA ESCUELA DE POST GRADO EN CIENCIAS DE INGENIERIA, MAESTRIA CON MENCIÓN EN PLANEACION ESTRATEGICA Y GESTION EN INGENIERIA DE PROYECTOS, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, CON FECHA 02..... DE OCTUBRE DEL 2016.

SE EXPIDE EL PRESENTE PARA LOS FINES DEL INTERESADO.

C.C. PACOCOCHA, 02..... DE OCTUBRE DEL 2016.



[Handwritten Signature]
.....
Alcadio Benito Auris Riveros
DNI. 23522868
PRESIDENTE

ANEXO 5: Base de datos

| base de Datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| N° Personas | Satisfacción Laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Total | Productividad | | | | | | | | | | Total | | | | | | | | | | | |
| | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 | S13 | S14 | S15 | S16 | S17 | S18 | S19 | S20 | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 39 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 44 | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 41 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 44 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 40 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 45 | |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 35 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 38 | |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 39 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 42 | |
| 6 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 37 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 42 | |
| 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 38 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 39 | |
| 8 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 39 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 45 | |
| 9 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 34 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 35 | |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 42 | |
| 11 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 40 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 41 |
| 12 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 39 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 43 | |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 41 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 42 |
| 14 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 36 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 38 | |
| 15 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 39 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 42 |
| 16 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 39 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 41 | |
| 17 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 40 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 46 | |
| 18 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 37 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 45 | |
| 19 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 38 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 40 | |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 36 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 42 | |
| Total | 40 | 47 | 46 | 26 | 50 | 33 | 30 | 32 | 32 | 45 | 40 | 38 | 29 | 43 | 40 | 38 | 31 | 33 | 53 | 41 | | 49 | 47 | 42 | 42 | 43 | 37 | 41 | 42 | 41 | 31 | 47 | 39 | 39 | 42 | 46 | 43 | 41 | 44 | 39 | 41 | | |

ANEXO 6: Evidencias en fotografías

FOTOGRAFÍA 1

Aplicación de instrumentos a los piscicultores de Pacocochoa-01-10-16.



FOTOGRAFÍA 2

Aplicación de instrumentos a los piscicultores de Pacocochoa-01-10-16.



FOTOGRAFÍA 3

Aplicación de Instrumentos a los piscicultores de Pacococha-02-10-16.



FOTOGRAFÍA 4

Aplicación de instrumentos a los piscicultores de Pacococha-02-10-16.

