

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA 2H INGENIERÍA Y
CONSTRUCCIÓN S.A.C., PASCO -2018**

TESIS

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Presentado por:

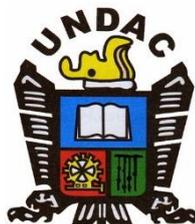
Bach. BARRERA CHIPANA, Alejandra Fiorella

Bach. CIPIRAN PINILLOS, Maria Esther

Asesor: Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

PASCO – PERÚ – 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA 2H INGENIERÍA Y
CONSTRUCCIÓN S.A.C, PASCO - 2018**

Presentado por:

Bach. BARRERA CHIPANA, Alejandra Fiorella

Bach. CIPIRAN PINILLOS, María Esther

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE LA COMISIÓN DE JURADOS

**Mg. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
PRESIDENTE**

**Mg. YGNACIO ALFREDO PAITA PANEZ
MIEMBRO**

**Mg. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO**

DEDICATORIA

A Dios,

Por ser mí guía y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis Padres Alberto Briceño y Gloria Pinillos.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

A mis Padrinos Luis Murga y Ruby Pinillos,

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis Abuelos Alberto Pinillos, Emérita Aguilar (Q.D.D.G), German Cipiràn (Q.D.D.G),

Por su amor incondicional, por sus sabios consejos y apoyarme siempre.

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

¡Gracias a ustedes!

María Esther Cipiràn Pinillos

A Dios,

Por la fortaleza y sabiduría, por su amor y por el soporte brindado.

A mi madre,

Por su apoyo incondicional, por haber caminado de la mano conmigo en cada etapa de mi vida, por no haberme dejado caer en los momentos críticos, y por no haberse dado por vencida cuando estuvimos solas, gracias mamá, te amo.

A mi padre,

Porque a pesar de las adversidades, nunca dejó de ser mi padre y nunca perdió la fe en mí. Gracias papá, te amo.

A mi hermano,

Mi compañero de toda la vida, con quien aprendí que amar es compartir, de quien me siento orgullosa. Gracias hermano, te amo. ¡Gracias a ustedes!

Alejandra Fiorella Barrera Chipana

AGRADECIMIENTO

Al señor gerente de la empresa 2H Ingeniería y Construcción SAC Pasco 2018 quién nos facilitó realizar esta investigación en la institución que dirige.

A nuestro asesor Dr. José Antonio CÁRDENAS SINCHE, por depositar su confianza en este proyecto, su paciencia y orientación que hicieron posible culminar con éxito la última etapa e nuestra formación profesional.

A nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, quienes brindaron su aportarte con sus conocimientos y experiencias durante toda la formación académica.

LAS AUTORAS

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

Cumpliendo el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, dejamos a consideración la Tesis intitulada “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA 2H INGENIERIA Y CONSTRUCCION SAC, PASCO -2018”, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. El trabajo se realizó en base al objetivo general planteado; el cual es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

Desde la década de los 60, numerosos autores se han interesado por la relación entre satisfacción laboral y productividad, llegando a diferentes teorías o conclusiones sobre cuáles son los detonantes de la primera y cómo interactúan ambos conceptos. Estas son algunas de las más importantes. Frederick Herzberg fue quien inició los trabajos de estudio con la llamada Teoría de los dos factores, concluyendo que la satisfacción laboral provenía de dos variables: Factores intrínsecos o motivadores: son los causantes de la satisfacción e incluyen elementos como la relación del empleado con su trabajo, el reconocimiento, la realización, el empoderamiento o la promoción. Factores extrínsecos: su existencia consigue eliminar o reducir la insatisfacción y abarca desde las políticas y organización de la compañía, hasta las relaciones interpersonales, el

suelo, el estilo de liderazgo o las condiciones de trabajo. En este sentido, para Herzberg, los segundos permiten evitar la insatisfacción, pero no la originan, acción que corresponde exclusivamente a los primeros. Por ello, según esta teoría, las empresas deben comenzar por satisfacer los factores extrínsecos y, una vez cubiertas estas necesidades, incidir en los motivadores para mejorar la satisfacción. Así también existen otras teorías de satisfacción tales como la teoría de la motivación del logro, teoría de la equidad, teoría de la expectativa, teoría del refuerzo, teoría del puesto, todo cabe indicar que es muy importante que la satisfacción laboral porque satisfechos los clientes internos entonces mejora la productividad.

Esta investigación se realizó siguiendo el procedimiento adecuado al tipo de investigación para ello iniciamos con la recopilación de información para redactar el problema de investigación, enseguida formulamos los objetivos para luego plantear las hipótesis, claro está que se buscó y clasifiqué el marco teórico, para realizar un análisis comparativo que nos permitió identificar las dimensiones y la operacionalización de las variables, terminado este proceso se procedió a determinar nuestra población de estudio y la muestra significativa.

Plasmado estos pasos en el proyecto y teniendo claro el objetivo de estudio se pasó a desarrollar la tesis realizando las encuestas respectivas utilizando el instrumento adecuado y luego llegar a las conclusiones que presentamos al final de este trabajo.

Esperamos, que este trabajo de investigación se constituya en una contribución efectiva para la institución mencionada, como también para muchos investigadores que necesitan profundizar sobre este tema.

LAS AUTORAS.

INTRODUCCIÓN

Hoy en las empresas del mundo sufren de baja productividad por la falta de motivación de los trabajadores que conforman la entidad, la motivación tienen sus causas muchas veces no es detectada en su momento oportuno generando una serie de problemas que dañan a la entidad que los acoge, sin embargo el trabajador que se encuentra motivado porque su trabajo es agradable, lleva una buena relación con sus colegas y su comportamiento será diferente al desmotivado que no esta conforme con lo que recibe. Es por ello notando esta falencia en la empresa motivo de estudio en los trabajadores intitulamos nuestro trabajo de la siguiente manera: “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA 2H INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C, PASCO -2018”. El desarrollo del trabajo de investigación se realizó en la Empresa 2H Ingeniería y construcción S.A.C, esta investigación tiene el enfoque cuantitativo de tipo correlacional, y tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad, considerando para ello las dimensiones de satisfacción por el trabajo, satisfacción con la remuneración, satisfacción con el ambiente físico, eficiencia, eficacia, capacitación, innovación en el desarrollo del trabajo.

Para obtener la información se aplicó dos encuestas establecidas con las variables de estudio satisfacción laboral y productividad, el estudio comprendió a 56 funcionarios de la institución. El primer cuestionario está compuesto por 15 preguntas que fueron agrupadas por dimensiones, con

cinco categorías en escala de liker. El segundo cuestionario estuvo comprendido por 10 ítems que ayudaron a medir la variable productividad. La investigación se encuentra en el nivel descriptivo correlacional orientados a proporcionar una información de interés, por ello, se dividió el trabajo en cuatro capítulos. El Capítulo I, Planteamiento de Problema, aquí se realizó el diagnóstico del problema como también se planteó los objetivos del estudio, la justificación e importancia del presente estudio. En el Capítulo II, se desarrolló el Marco teórico y conceptual, pues se detalla el sustento científico por el cual se ha realizado el trabajo de investigación. En el capítulo III, se explica la metodología y las técnicas de Investigación, pues aquí nos referimos a las técnicas empleadas para la investigación, para ello abordamos la población y la muestra respectiva y las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos. En el capítulo IV, se trabajó los resultados obtenidos, y finalmente presentamos la prueba de hipótesis con el análisis de los resultados obtenidos.

LAS AUTORAS.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	ix
ÍNDICE.....	xi
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	16
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6. LIMITACIÓN LA INVESTIGACIÓN	17
1.7. IMPORTANCIA	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	19
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	19
2.2 BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1 A. SATISFACCIÓN LABORAL-	25
2.2.2. PRODUCTIVIDAD. -	30
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	42
CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.2.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	46

3.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.3 UNIVERSO Y MUESTRA	46
3.3.1 UNIVERSO DEL ESTUDIO	46
3.3.2 UNIVERSO SOCIAL	47
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	47
3.3.4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	48
3.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	48
3.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	48
3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	48
3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES....	49
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	
.....	50
3.6.1 INSTRUMENTOS	50
3.6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	50
CAPÍTULO IV.....	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.....	51
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	51
4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.....	53
4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	57
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	66
ANEXOS.....	74

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD

Actualmente las empresas tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

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, por ello es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad.

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

Brindando un adecuado seguimiento y dándole la importancia que se merece la satisfacción laboral, la productividad será mayor para la organización y ésta al comprometerse en la busca de la mejora continua, obtendrá colaboradores satisfechos y productivos que ayudarán a cumplir las metas y objetivos que se trace.

Por consiguiente, es necesario plantearse la siguiente pregunta de investigación. ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad?.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Presentamos en este trabajo de investigación la delimitación de la siguiente manera:

DELIMITACIÓN ESPACIAL

Esta investigación se desarrolló en la empresa 2H ingeniería y construcción SAC, Pasco – 2018.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se desarrolló durante los meses de marzo a agosto del 2018.

DELIMITACIÓN SOCIAL

La información necesaria será tomada de los colaboradores que pertenecen a dicha empresa.

DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

SATISFACCIÓN LABORAL.- La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral descende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones. (Levy, 2010)

PRODUCTIVIDAD.- La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc) durante un periodo determinado. Por ejemplo, cuanto produce al mes un trabajador o cuánto produce una maquinaria. (Garcia, 2001)

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018?.

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Qué relación existe entre la satisfacción por el trabajo y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre la satisfacción con la remuneración y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018?.
- c) ¿Qué relación existe entre la satisfacción con el ambiente físico y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar la relación significativa que existe entre la satisfacción por el trabajo y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

b) Determinar la relación significativa que existe entre la satisfacción con la remuneración y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

c) Determinar la relación significativa que existe entre la satisfacción con el ambiente físico y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se justifica por las siguientes razones:

Sirve como un aporte para la empresa 2H Ingeniería y Construcciones SAC específicamente al área de Recursos Humanos, el establecer y evaluar cómo se relaciona la satisfacción laboral en la productividad, y el proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del recurso humano.

Para la universidad nacional Daniel Alcides Carrión será un aporte informativo para establecer la importancia de la satisfacción laboral y su relación con la productividad.

1.6. LIMITACIÓN LA INVESTIGACIÓN

No se tiene evidencia documentada sobre trabajos relacionados a esta investigación en la biblioteca de la facultad de Ciencias Empresariales y de nuestra Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

El tiempo disponible por parte de los observados que permita reunir la información necesaria para el estudio.

1.7. IMPORTANCIA

Esta investigación es importante para la Facultad de Ciencias Empresariales de nuestra Universidad, ya que dicha investigación abrirá espacios importantes y que despierte el interés en esta área la cual es fundamental para el buen funcionamiento de las empresas.

Personalmente será enriquecedor para nuestra carrera y para nuestra vida profesional ya que por medio de ella se conocerá la importancia y aspectos relacionados con la satisfacción laboral y la productividad, así como la experiencia de realizar una investigación de campo con una empresa líder en el mercado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Para realizar esta investigación se tomó los siguientes antecedentes y se pudo encontrar en las diferentes direcciones de internet, varios trabajos con cierta aproximación, de los cuales se mencionan los siguientes:

Vargas J. (2008). Se estudia la relación entre el nivel de Autoactualización (madurez o desarrollo personal) de supervisores, gerentes o empresarios en dieciséis empresas (PYMES) de calzado de la ciudad de León, con los niveles de Satisfacción Laboral y la productividad. En general se aprecia que existe un nivel medio de satisfacción laboral en casi todas las empresas abordadas, así como

perfiles del POI (Personal Orientation Inventory) con niveles abajo del promedio estándar de Autoactualización en los supervisores; se encontraron correlaciones entre la mayoría de escalas del POI (nivel de desarrollo personal del empresario o supervisor), e ítems de SL (encuesta de satisfacción laboral), especialmente los relacionados con el binomio jefe-subordinado. También se encontraron correlaciones significativas en tres de los cuatro indicadores de productividad considerados para este estudio con la SL.

Cernas D., Mercado P., León F. (2017). El objetivo de este trabajo fue identificar y medir la presencia de la varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. El diseño de investigación empleado fue correlacional, no experimental y transversal. En concreto, se aplicó una encuesta a una muestra no probabilística de 287 estudiantes mexicanos de maestría. Los datos se analizaron por medio del método de variable marca. Los resultados indican que la correlación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida presenta niveles leves de varianza del método común. Este hallazgo pone en tela de juicio la supuesta severidad de la varianza del método común en encuestas autoadministradas que miden varias actitudes en forma simultánea.

Cernas D., Mercado P., Davis M. El objetivo de este trabajo es examinar el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad en la relación de la perspectiva futura de tiempo con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se aplicó un

cuestionario auto informado a 299 estudiantes de máster con experiencia laboral. Las hipótesis se probaron mediante un análisis de mediación utilizando regresión lineal. Los resultados indican que los tres factores considerados median la relación entre la perspectiva futura de tiempo y la satisfacción laboral. También se encontró que mientras que la autoeficacia y la esperanza median la relación entre la perspectiva futura de tiempo y el compromiso organizacional, la vitalidad no lo hace. Este estudio sugiere que la asociación entre la perspectiva futura de tiempo y las actitudes analizadas no es directa, sino que se transmite, en mayor o menor medida, a través de factores que varían en poder de mediación.

Yeren Y. (2017). La mayoría de las empresas en el Perú tienen como propósito fundamental, alcanzar el éxito y ser altamente competitivo para tener el mejor posicionamiento en el mercado, se toma en cuenta que el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales. La presente investigación, tiene como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima. Como hipótesis se consideró: La relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima; la investigación fue de tipo descriptivo – correlacional con una población de 40 colaboradores y una muestra de la misma medida. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es resultado de factores tanto internos como externos y la

productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Teniendo en cuenta las encuestas realizada en la empresa Klauss S.A. y el realizar la prueba R momento de Pearson con el fin de validar si se aprueba la hipótesis (con un nivel de significancia de 005), se obtuvo como resultado un valor $p = 0.000$, por lo que se concluyó que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad, traducida en el desempeño laboral que es regular.

Gutierrez P., Huaman F. La financiera Uno Oechsle es una entidad dedicada a otorgar tarjetas de créditos a clientes calificados y a la venta de seguros de protección a la tarjeta de crédito OH!, esta entidad aparte de otorgar tarjetas de créditos también otorga préstamos en efectivo a clientes especialmente que utilicen la tarjeta a una tasa mínima a diferencia de las demás entidades bancarias y financieras. Tiene como visión ser una entidad líder en el mercado de las finanzas hasta convertirse en banco y expandirse en distintos puntos estratégicos del país. La investigación tiene como finalidad analizar la influencia de la motivación laboral en la productividad y tiene como objetivo diagnosticar y determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera UNO OECHSLE. Las variables de estudio fueron, la motivación laboral que es el resultado de factores internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. Para la realización de la presente investigación se utilizó el método científico, como método

general se utilizó el analítico, sintético, inductivo y deductivo, y como método específico consideramos apropiado utilizar el método histórico y el estadístico, el tipo de investigación que se utilizó es la aplicada y la explicativa, por último el diseño de nuestra investigación es no experimental de corte transaccional o transversal. Se realizó la prueba de hipótesis para tener un resultado verídico, para así aprobar o rechazar nuestras hipótesis planteadas, la prueba de hipótesis rechazó las dos primeras hipótesis y aprobó la tercera hipótesis de nuestro trabajo de investigación. Después de analizar los resultados se llegó a la conclusión de que si existe influencia entre la motivación laboral y productividad porque en el transcurso de los resultados que arrojaba nuestras encuestas y nuestro estudio de investigación, se llegó a un acuerdo con la supervisora de aplicar un incentivo de “bonos extras”, después de aplicar este incentivo se volvió aplicar el cuestionario de preguntas a los trabajadores y la respuesta fue favorable tanto en lo que es la motivación laboral como en la productividad.

Incio O., O'Donnell G., La rápida transformación en el sector de la banca comercial en la última década ha hecho a esta industria más fuerte, transparente, eficiente y competitiva; dándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo en los empleados del banco. Esta investigación fue elaborada con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú. Satisfacción laboral es un sentimiento positivo que experimentan los

empleados respecto del trabajo que realizan y que determina la conducta que tienen estos, en su puesto de trabajo. El grado de satisfacción laboral es la medida que permite determinar qué tan fuerte es este sentimiento en los trabajadores. Los estudios señalan que cuando los empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan se produce un incremento de productividad, lo cual se traduce en un incremento de beneficios económicos para la empresa. Por otro lado, la insatisfacción de los trabajadores puede traer una baja eficiencia en la organización; además, trae conductas en los trabajadores como negligencia, agresión, frustración y retiro de las labores. A pesar de ser una relación largamente estudiada, los investigadores hasta el día de hoy no han encontrado resultados positivos debido al gran número de factores que se encuentran implícitos en esta relación. Este estudio se centra en el sector de la banca comercial, debido a que posee el mayor número de clientes dentro del sector financiero y la que requiere un mayor número de trabajadores. La información se obtuvo a través del modelo ESL creado por Anaya & Suárez (2004), para la medición de la satisfacción laboral. Se aplicó esta encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, los cuales pertenecen a 38 agencias de un banco líder en el Perú. Posteriormente, para el análisis de la información recolectada se aplicó un análisis de varianza (Anova) para determinar si existen diferencias significativas entre las variables demográficas de los encuestados. En este estudio, se encontró que el puesto laboral tiene

influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 A. SATISFACCIÓN LABORAL-

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

La satisfacción en el trabajo esta relacionada con tres actitudes en los empleados:

Dedicación al trabajo.

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la perdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

Compromiso organizacional.

Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

Estado de ánimo en el trabajo.

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

Robbins y Coulter (2005), señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser.

- Las necesidades.
- Los valores.
- Rasgos personales.

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

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

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

- a. Condiciones de trabajo.

- b. Supervisión.
- c. Compañeros.
- d. Contenido del puesto.
- e. Seguridad en el empleo.
- f. Oportunidades de progreso.
- g. Retribución.

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez.

Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Dimensiones de satisfacción laboral

Por tanto, como vemos, este fenómeno psicosocial encierra diferentes elementos, cuya integración en las encuestas debe ser tomada en cuenta. En concreto, ¿qué debe contemplar el cuestionario de satisfacción laboral?

De acuerdo con la doctora en Psicología Laboral Mónica Márquez Pérez, en Satisfacción Laboral, estos instrumentos de gestión del capital humano, cualquiera que sea el formato de encuesta elegido, deben abordar los siguientes factores:

Reto del trabajo. Uno de los aspectos que debe analizar el cuestionario de satisfacción en el trabajo son las propias características de la actividad laboral, entre las que se encuentran la percepción del profesional en torno a la variedad de habilidades que desarrolla, la identificación y significado de las tareas, retroalimentación y autonomía.

Sistema de recompensas justas. La compensación salarial y el sistema de promociones también afecta a la felicidad del personal, por lo que el cuestionario de satisfacción en el trabajo también debe incluir cuestiones sobre la suficiencia y adecuación de la remuneración, coherencia de los salarios y equidad entre los diferentes profesionales.

Condiciones favorables de trabajo. El ambiente laboral es otro de los detonantes del bienestar laboral. Por ello, aspectos como la seguridad o higiene de las instalaciones, estado y adecuación de los recursos materiales o estética del entorno también deben ocupar un espacio en el cuestionario de satisfacción en el trabajo.

Colegas que brinden apoyo. El trabajo en equipo y las relaciones horizontales y verticales en la compañía son otro de los elementos que pueden aumentar o disminuir la satisfacción laboral. Cuál es el grado de cohesión de los grupos, cómo se desarrolla el vínculo con los superiores o cuál es la percepción sobre el clima laboral son también puntos clave de la encuesta.

Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Cuanto más adaptado esté el puesto a su ocupante, mayor satisfacción tendrá este. ¿De qué depende? El horario, las condiciones laborales, la conciliación familiar, los servicios o incentivos, las opciones de formación o de desarrollo social son factores que afectan a este bienestar y deben recogerse en el cuestionario de satisfacción en el trabajo.

2.2.2. PRODUCTIVIDAD. -

Definición.

Koontz y Weihrich (2004), 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), 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, Fietman (1994), señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por:

- Recursos Humanos. Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.
- Maquinaria y Equipo. Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.
- Organización del Trabajo. En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

Beneficios de la productividad.

Bain (2003), 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.

Medición de la productividad.

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

Productividad = Cantidad de productos o servicios realizados

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.

Indicadores de productividad.

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

Eficiencia.

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

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

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 efectivos, 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.

Eficacia.

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

Del análisis de estos 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.

Factores que influyen en la productividad.

Schroeder (2002), 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.

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.

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;

- o Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
- o Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- o Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
- o Instalar un sistema administrativo interno.
- o Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.
- o Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

Perspectivas humanas de la productividad

La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad (Robbins & Judge, 2009). Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen

todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008).

Las personas forman parte de una organización cuando su actividad en ésta contribuye directa o indirectamente, a alcanzar sus propias metas personales, bien sea material o inmaterial (Vroom & Deci, 1992; Parra, 1998). De acuerdo con Vroom, citado por Chiavenato (2009), son “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir”: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad Chiavenato (2009: página 252).

Asimismo, las personas con sus acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante en la vida social de todo individuo (Perea, 2006).

Por otra parte, la organización debe conciliar las necesidades y deseos de las personas como seres individuales y las necesidades y deseos de los grupos, con las necesidades y expectativas organizacionales. Esto lo logra, coordinado a grupos

y a individuos, a fin de obtener la colaboración y la eficacia requerida.

Asimismo, las personas en una organización tienen comportamientos individuales y grupales, por lo que obtienen resultados individuales y como grupo. Por lo tanto, las personas trabajando individualmente obtienen un resultado o productividad individual, cuya suma no necesariamente será igual a la obtenida por el grupo.

Por esta razón, la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora (Marchant, 2006; Quijano, 2006).

Por lo tanto los líderes de la organización deben identificar esos factores que impulsan a los individuos a ser más eficientes y productivos (Jones & Chung, 2006). Al respecto, Tolentino (2004) sugiere que la productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciados o administrados por las personas o eficacia, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o eficiencia (Delgadillo, 2003).

La productividad puede considerarse entonces como la medida global del desempeño de una organización (Prokopenko, 1999; Quijano, 2006). Desde el punto de vista gerencial, la productividad es entendida como la razón output/input, por lo que es una variable orientada a resultados y está en función de la conducta de los trabajadores y de otros aspectos ajenos al entorno de trabajo (Fernández-Ríos & Sánchez, 1997).

Otros autores han señalado el enfoque sistémico de la productividad y la influencia de las personas en ésta (Ugah, 2008; Peters & Waterman, 1985), por lo que, la productividad de una organización está afectada por ciertas características y comportamientos del individuo, en la cual están inmersos procesos psicológicos y psicosociales (Samaniego, 1998; Charles, 2001; Delgadillo, 2003; Kemppilä & Lönnqvist, 2003; Tolentino, 2004; Saari & Judge, 2004; Jones & Chung, 2006).

Estos procesos son importantes en el trabajo, ya que influyen en el desempeño de los individuos y de los grupos, lo cual incide en la productividad del grupo o colectivo y de la organización en su conjunto (Robbins & Judge, 2009; Saari & Judge, 2004; Grandas, 2000).

De estas definiciones se desprende que son las personas, quienes en el ejercicio de su voluntad, toman las decisiones, con base a sus capacidades, para disponer de los medios o recursos,

en función de generar resultados, bien sea en términos de bienes o de servicios.

De acuerdo con los planteamientos anteriores, se hace necesario cambiar la perspectiva tradicional para definir la productividad, ya que consideran al factor humano cómo recurso, es decir, asumen al ser humano como insumo y no como el actor principal que maneja los recursos disponibles, reaccionando de acuerdo a los procesos psicológicos y psicosociales que experimenta al actuar en sociedad.

Dimensiones humanas

Tal como se ha señalado en la revisión de la literatura, numerosos autores han sugerido la relación e influencia que ejerce el factor humano en la productividad y el desempeño de las organizaciones, dicha influencia implica procesos psicológicos y psicosociales que son complejos de cuantificar (Robbins & Judge, 2009; Jones & Chung, 2006; Quijano, 2006; Parra, 1998).

Coincidiendo con esta afirmación (Perea, 2006; Kemppilä & Lönnqvist, 2003; Delgadillo, 2003) señalan que el hecho productivo requiere de la participación de las personas, de una permanente relación social laboral, lo cual indica que en su realización están presentes unos componentes psicológicos y psicosociales. Este hecho implica aspectos tanto objetivos, cómo subjetivos (Quijano, 2006; Antikainen & Lönnqvist, 2006; Kemppilä & Lönnqvist, 2003).

De tal manera que para quienes toman las decisiones y lideran la organización es de gran importancia conocer que es lo que induce al hombre a la acción, a trabajar de forma entusiasta y sostenida en la organización, para satisfacer sus deseos, intereses y expectativas individuales; a asociarse con otros que también tienen deseos, intereses y expectativas individuales, conformando grupos, y más aún, satisfacer los objetivos de la organización.

Identificamos entonces dos dimensiones de la actuación de las personas al actuar individualmente o como parte de un grupo en la organización, que inciden en la productividad: una dimensión psicológica y una dimensión psicosocial.

Dimensión psicológica

Referida a la persona con necesidades individuales que satisfacer, con un propósito, que involucra todos los procesos psicológicos que se dan en la interioridad del individuo, producto de su historia, sus necesidades y expectativas. Los procesos individuales tienen inherencia en el bienestar, la satisfacción, la motivación para el trabajo y la vinculación a la organización y en su actitud hacia el aprendizaje y el cambio (Romero-Buj, 2010; Robbins & Judge, 2009; Quijano, 2006).

Entre los aspectos psicológicos los más significativos e importantes en el comportamiento de las personas en la organización se encuentran: autoeficacia, percepción de equidad, claridad del rol, conflicto del rol, sobrecarga de trabajo,

instrumentalidad, conciencia de resultados, conciencia de responsabilidad sobre los resultados, conciencia de significación del trabajo, percepción de apoyo social (Quijano, 2006).

Estos procesos psicológicos activan en los individuos la motivación, la satisfacción, la participación, la identificación, el compromiso e implicación y configuran sus competencias, las cuales van a incidir en su desempeño individual.

Dimensión psicosocial

Referida a la actuación de las personas cuando se asocian con otros, para satisfacer necesidades comunes, involucra los procesos psicosociales que se dan en las personas, al interactuar entre ellas. Los procesos psicosociales tienen vinculación con el desempeño grupal o colectivo y el comportamiento humano en la organización, tales como el clima organizacional, el liderazgo y la cultura corporativa.

Estos procesos tienen que ver con los fenómenos intragrupales que se producen dentro de los grupos de trabajo, así como los intergrupales, que se producen entre grupos. Ambos fenómenos afectan negativa o positivamente a la organización y por ende su desempeño (Romero-Buj, 2008; Robbins & Judge, 2009; Quijano, 2006). Asimismo, en la organización, se manifiestan procesos que afectan o inciden en los individuos y en los grupos, y están determinados por su marco estratégico.

Entre los aspectos psicosociales señalados por Quijano (2006) se encuentran: la cultura organizativa, el cambio organizacional, el liderazgo, el nivel de desarrollo grupal, la participación, el poder, el conflicto, la toma de decisiones, los procesos de negociación y el clima organizacional.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Área de Trabajo. - Es la superficie territorial asignada a una persona, para que durante el desarrollo de la Operación de Campo, encueste a todas las empresas seleccionadas que en ella existen. Está constituida en promedio por 100 empresas (MYPE), que pueden abarcar una o más manzanas o una o más zonas o uno o más distritos.

Asociatividad.- Es todo mecanismo de cooperación voluntaria entre dos o más empresas, para realizar negocios de manera conjunta, con el objeto de lograr mejores condiciones y resultados más favorables para la empresa.

Base tecnológica científica y moderna.- Es el conjunto de conocimientos que el conductor MYPE, recibió en eventos o cursos de capacitación sobre transferencia de nuevas tecnologías para la gestión de la empresa, tecnologías de información y comunicación, tecnologías innovadoras y que además se actualizan periódicamente.

Capacitación.- Es la formación de capacidades, el aprendizaje de competencias, nuevos conocimientos, actitudes, destrezas y habilidades que recibe el conductor o trabajador de la empresa, con

lo que contribuirá al aumento de la calidad, eficiencia y productividad de la empresa.

Capacitación Adecuada.- Es el acceso a cursos de capacitación especializados que permiten elevar el conocimiento, habilidades y actitudes en las labores que desempeña el trabajador, generando el incremento de su productividad y el perfeccionamiento en su puesto de trabajo. En la encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013, se considera como capacitación adecuada a los cursos o eventos relacionados con la actividad económica de la empresa, seguidos por el personal (incluido el propietario) que hayan tenido métodos de aprendizaje activos participativos, pruebas de entrada y salida y que el evento tenga relación con el trabajo que el trabajador desarrolla.

Clasificación industrial internacional uniforme (ciiu).- Es el documento que tiene por finalidad establecer una clasificación uniforme de las actividades.

Conductor mype.- Es la persona responsable de la conducción administrativo - propietario, siendo este, la persona natural que ejerce los derechos de propiedad de la empresa. También en algunos casos este cargo puede ser desempeñado por el presente, contador, administrador, entre otros.

Cultura Empresarial.- Es el conjunto de valores, principios, normas, conocimientos de los procesos productivos que identifica la forma de ser de una empresa y se manifiesta en las formas de actuación ante los problemas y oportunidades de gestión, adaptación a los cambios

y requerimientos de orden exterior e interior, proporcionando un esquema valorativo que establece el sentido de un sistema de relaciones entre las organizaciones llamadas empresas y sus principales actores: propietarios, trabajadores, proveedores y consumidores.

Directorio de empresas mype.- Es la relación que presenta información sobre las empresas de una determinada ubicación geográfica y que desarrollan actividades económicas. Contiene generalmente características como: razón social, nombre comercial, actividad económica, organización jurídica, dirección, personal ocupado, entre otras.

Empresa.- Es la persona natural o jurídica autónoma en sus decisiones financieras y de administración, propietario(a) o administrador(a) de uno o más establecimientos dedicados a la producción de bienes o servicios, comprendidos en alguna actividad económica.

Encuesta.- Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Financiamiento.- Es el acceso a un conjunto de recursos monetarios, financieros y de capital que complementan los recursos propios de una empresa..

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el propósito de investigación y naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el estudio reúne las condiciones suficientes para ser considerado como una Investigación Básica; porque desarrollamos la comparación teórica de nuestras variables satisfacción laboral y productividad.

3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Por su nivel, este estudio es de carácter descriptivo y correlacional.

3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en esta investigación es el científico con el enfoque Deductivo - Inductivo.

3.2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Esta investigación pertenece al enfoque cuantitativa, y se utilizó el diseño no experimental de Corte transversal y correlacional es transversal porque se toma los datos en una sola oportunidad, y es correlacional, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la relación, y el interés es describir la característica individual de cada variable:

De acuerdo al siguiente esquema:

$$M = O V-I \quad r \quad O V-II$$

Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas en cada una de las variables

V I : Satisfacción Laboral

V II : Productividad

r : Relación entre las variables de estudio

3.3 UNIVERSO Y MUESTRA

3.3.1 UNIVERSO DEL ESTUDIO

El universo de estudio para esta investigación comprende a 66 colaboradores de empresa.

3.3.2 UNIVERSO SOCIAL

El Universo social está comprendido por todas las empresas de la región y del país

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis queda conformada por un colaborador de la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

3.3.4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de muestreo utilizado fue intencional para seleccionar a los funcionarios, para la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad,

Z = (1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que no tiene la característica de nuestro interés (1- 0.5 = 0.50) = 50%

N = Tamaño de la población (N = 66 personas)

n = 56 personas.

3.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

3.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) Existe relación significativa entre la satisfacción por el trabajo y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.
- b) Existe relación significativa entre la satisfacción con la remuneración y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.
- c) Existe relación significativa entre la satisfacción con el ambiente físico y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

3.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Las variables utilizadas para este trabajo de investigación son:

VARIABLE I

SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE II

PRODUCTIVIDAD

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Dimensiones	INDICADORES
Satisfacción Laboral	De acuerdo con Robbins y Judge (2009) y Locke (2004) la satisfacción laboral es un estado afectivo y emocional positivo, producto de la percepción subjetiva, que es el resultado del trabajo que se realiza o de las experiencias que vivimos al realizarlo. También, la satisfacción laboral es considerada como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia áreas específicas del mismo y es dinámica (Robbins & Judge, 2009; Alles, 2007; Fernández-Ríos & Sánchez, 1997).	Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, con la finalidad de buscar opinión directa de los miembros de la muestra representativa. El instrumento utilizado es el cuestionario: Compuesto de 15 ítems, 3 dimensiones.	Satisfacción por el trabajo Satisfacción con la remuneración Satisfacción con el ambiente físico	<p>Actividades</p> <p>Satisfacción del trabajo</p> <p>Creatividad en el trabajo</p> <p>Oportunidades</p> <p>Salarios</p> <p>Sistema de comisiones</p> <p>Horario de jornada</p> <p>Dietas</p> <p>Horas extraordinarias</p> <p>Ritmo de trabajo</p> <p>Medios y recursos</p> <p>Lugar de trabajo</p> <p>Entorno físico</p> <p>Iluminación</p>
Productividad	La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad (Robbins & Judge, 2009). Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008).	Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, con la finalidad de buscar opinión directa de los miembros de la muestra representativa. El instrumento utilizado es el cuestionario: Compuesto de 10 ítems.	Eficiencia Eficacia Capacitación Innovación en el desarrollo del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos laborales - Valores institucionales - Lealtad - Relaciones interpersonales - Participación - Evitar comentarios - Entrega de trabajos asignados - Actitud positiva

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.6.1 INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados en esta investigación son:

- a) Cuestionario
- b) Guía de análisis documental

3.6.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a medir una variable o conocer una variable. (Sampieri, 2014). Las técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación, son:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos luego fue realizado los análisis estadísticos con el paquete de SPSS 25 realizando los siguientes pasos:

- Obtención de frecuencias y porcentajes de las preguntas.
- Construcción de tablas para cada pregunta
- Elaboración de gráficos para cada pregunta
- Análisis inferencial con la prueba chi cuadrado para independencia.

Las técnicas de procesamiento de datos son estadísticas y probabilísticas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo fue realizado, tomando los datos de los trabajadores de la empresa 2H Ingeniería y Construcción S.A.C, Pasco, quienes respondieron a nuestro cuestionarios.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 25, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada dimensión, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado. El instrumento estuvo elaborado en función de las dimensiones de la variable.

DIMENSIONES		N° DE ITEMS	PESO
D ₁	Satisfacción por el trabajo	5 items	33.33
D ₂	Satisfacción con la Remuneración	5 items	33.33
D ₃	Satisfacción con el ambiente físico	5 items	33.33
Total		15 items	100%

Cada ítem como índice de valoración

Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho
(5 puntos)	(4 puntos)	(3 puntos)	(2 puntos)	(1 punto)

Para evaluar la variable I: SATISFACCIÓN LABORAL, los rangos en que se categorizó fue:

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
[1 – 15>	[15 – 30>	[30 – 45>	[45 - 60>	[60 – 75]

Los rangos empleados por cada dimensión son:

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
[1 – 5>	[5 – 10>	[10 – 15>	[15 - 20>	[20 – 25]

Los resultados se presentan en tablas estadísticas y figuras con sus respectivas interpretaciones. Así también que para evaluar la variable II: PRODUCTIVIDAD, los rangos en que se categorizó fue:

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO
[1 – 10>	[11 – 20>	[21 – 30>	[31 - 40>

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 1.

<i>Dimensión Satisfacción en el Trabajo</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
<i>Medio</i>	21	37.5
<i>Alto</i>	24	42.9
<i>Muy alto</i>	11	19.6
Total	56	100,00

Fuente: (Instrumento aplicado).

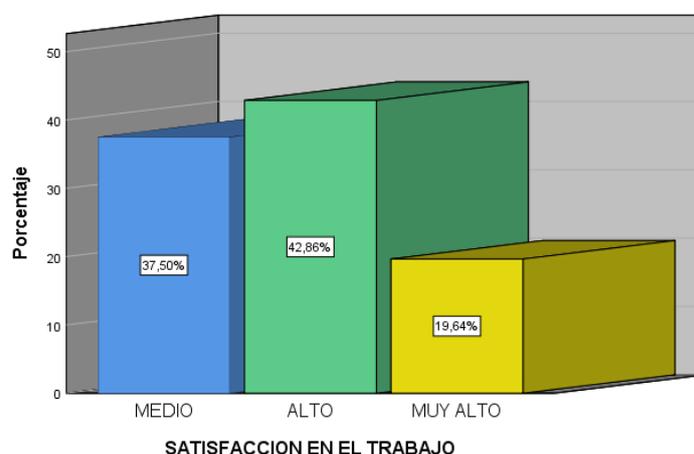


Figura 1. Dimensión Satisfacción en el trabajo

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la variable Satisfacción en el Trabajo, los encuestados manifiestan encontrarse en un nivel medio el 37.5%, en un nivel Alto el 42.9% y en un nivel muy alto el 19.6%, por lo que se puede concluir que los trabajadores de la empresa 2H Ingeniería y Construcción S.A.C. Pasco – 2018, se sienten satisfechos con respecto al orden laboral.

Tabla 2.

Dimensión Satisfacción con la Remuneración

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Medio</i>	36	64.3
<i>Alto</i>	12	21.4
<i>Muy alto</i>	8	14.3
Total	56	100,00

Fuente: (Instrumento aplicado).

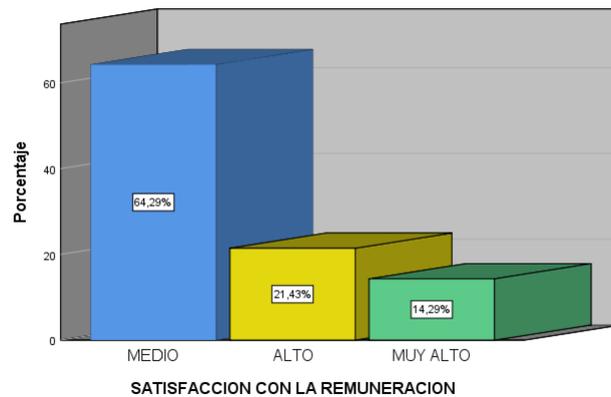


Figura 2. Dimensión Satisfacción con la remuneración

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la dimensión de satisfacción con la remuneración, los encuestados manifiestan encontrarse en un nivel medio el 64.29%, en un nivel Alto el 21.43% y en un nivel muy alto el 14.29%, por lo que se puede concluir que los trabajadores de la empresa 2H Ingeniería y Construcción S.A.C. Pasco – 2018, no se sienten satisfechos con respecto a las remuneraciones percibidas.

Tabla 3.

Dimensión Satisfacción con el Ambiente Físico

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	4	7,1
<i>Medio</i>	28	50,0
<i>Alto</i>	17	30,4
<i>Muy Alto</i>	7	12,5
Total	56	100,00

Fuente: (Instrumento aplicado).

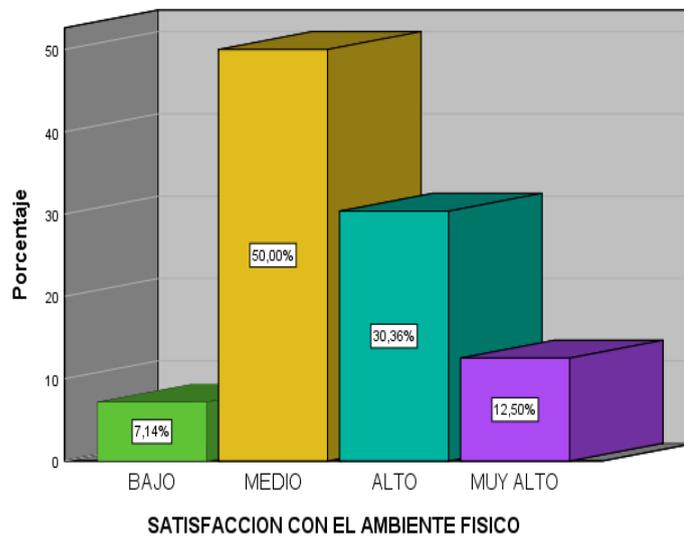


Figura 3. Dimensión Satisfacción con el Ambiente Físico

INTERPRETACIÓN. - Como se aprecia en la figura, con respecto a la dimensión satisfacción con el ambiente físico, los encuestados manifiestan encontrarse con un nivel bajo el 7,14%, con un nivel medio el 50%, con un nivel alto el 30,36% y muy alto el 12,50%, por lo que se puede concluir que los colaboradores no se encuentran satisfechos con el ambiente físico que tienen en estos momentos.

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 4.

<i>Variable Satisfacción Laboral</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	9	16,1
<i>Medio</i>	25	44,6
<i>Alto</i>	17	30,4
<i>Muy Alto.</i>	5	8,9
Total	56	100,00

Fuente: (Instrumento aplicado).

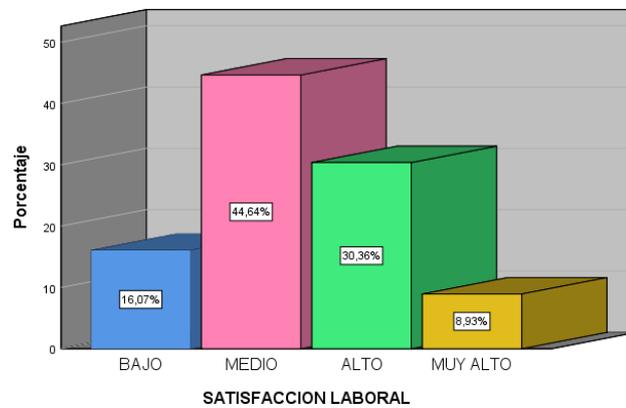


Figura 5. Satisfacción Laboral

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la variable Satisfacción Laboral, los encuestados manifiestan encontrarse en un nivel bajo el 16,07%, en un nivel medio el 44,64%, en un nivel alto el 30,36% y en un nivel muy alto el 8,93%, por lo que se puede concluir que los colaboradores de la empresa no se sienten satisfechos en su ámbito laboral y esto estaría generando baja productividad.

VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Tabla 5.

<i>Productividad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
<i>Bajo</i>	10	17,86
<i>Medio</i>	41	73,21
<i>Alto</i>	5	8,93
Total	56	100,00

Fuente: (Instrumento aplicado).

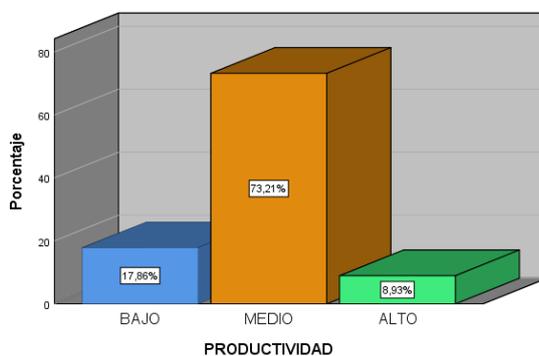


Figura 5. Productividad

INTERPRETACIÓN. - Podemos apreciar en la figura, con respecto a la variable Productividad, los encuestados manifiestan encontrarse en un nivel bajo el 17,86%, en nivel medio el 73,21%, y en un nivel alto el 8,93%, por lo que se puede concluir que la productividad de los colaboradores de la empresa es media significa que no existe una calidad en la productividad.

4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de chi Cuadrada, prueba no paramétrica adecuada para esta investigación porque son variables categóricas. La hipótesis general dice que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018. Para

demostrar la hipótesis general, debemos realizar la prueba de hipótesis específicas, como realizaremos a continuación.

HIPÓTESIS 1:

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción por el trabajo y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y Construcción SAC, Pasco - 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción por el trabajo y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

2. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H₁

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H₁.

3. **Hallando el valor del nivel de significancia**

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO*PRODUCTIVIDAD

		PRODUCTIVIDAD			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	MEDIO	5	16	0	21
	ALTO	4	17	3	24
	MUY ALTO	1	8	2	11
Total		10	41	5	56

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,226 ^a	4	,038
Razón de verosimilitud	5,882	4	,208

Asociación lineal por lineal	3,262	1	,071
N de casos válidos	56		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .98.

Encontrado el p-valor igual a 0.038 y comparado con el nivel de significancia igual a 0.05, planteado para esta prueba se tiene que es menor, por lo tanto, se acepta la H_1

Conclusión:

Entonces diremos que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre la satisfacción por el trabajo y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

HIPÓTESIS 2:

H_0 : No existe relación significativa entre la satisfacción con la remuneración y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018..

H_1 : Existe relación significativa entre la satisfacción con la remuneración y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018..

- 1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$**
- 2. Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

- 3. Regla de Decisión:**

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H_1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN*PRODUCTIVIDAD

		PRODUCTIVIDAD			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	MEDIO	8	28	0	36
	ALTO	2	8	2	12
	MUY ALTO	0	5	3	8
Total		10	41	5	56

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significació n asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,454 ^a	4	,009
Razón de verosimilitud	14,635	4	,006
Asociación lineal por lineal	9,101	1	,003
N de casos válidos	56		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .71.

Habiendo encontrado el p-valor igual a 0.009 y comparando con el nivel de significancia verificamos que es menor que alfa establecido en 0.05 por lo tanto se acepta la H_1 .

Conclusión:

Entonces concluimos que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre la satisfacción con la remuneración y la

productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

HIPÓTESIS 3:

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción con el ambiente físico y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción con el ambiente físico y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H₁

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H₀

5. Hallando el valor del nivel de significancia

SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO*PRODUCTIVIDAD

Recuento

		PRODUCTIVIDAD			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO	BAJO	1	3	0	4
	MEDIO	6	22	0	28
	ALTO	2	11	4	17
	MUY ALTO	1	5	1	7
Total		10	41	5	56

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,141 ^a	6	,023
Razón de verosimilitud	9,724	6	,137
Asociación lineal por lineal	3,075	1	,080
N de casos válidos	56		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .36.

Encontrado el p-valor igual a 0.023 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H₁.

Conclusión:

Se concluye que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre la satisfacción con el ambiente físico y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco – 2018; de esta manera queda demostrada la Hipótesis General, habiendo demostrado las hipótesis específicas.

CONCLUSIONES

1. La hipótesis general quedo demostrado a través de la hipótesis específicas, para ello se empleo la prueba estadística del chi cuadrado con un nivel de significancia del 0.05 y un nivel de confianza del 95%, de esta manera se demuestra la relación teórica de las variables principales.
2. Después de haber realizado el análisis estadístico de la dimensión satisfacción por el trabajo en el que se encuentra que el 42.9% se encuentra en un nivel alto, por el que se concluye que los colaboradores se sienten satisfechos con el trabajo que tienen, pero consideramos que este valor se encuentra por debajo del 50% de los colabores lo que indica que debe mejorarse, sin embargo debemos mencionar que existe una relación significativa entre la dimensión de satisfacción por el trabajo y la productividad.
3. Luego de analizar la dimensión satisfacción con la remuneración, en el que se encuentra un valor de 64.29% hace concluir que los colaboradores no se sienten satisfechos con su remuneración, sin embargo si existe relación significativa entre la dimensión satisfacción con la remuneración y la variable productividad.
4. Finalmente terminando de evaluar la hipótesis tercera con respecto a la dimensión satisfacción con el ambiente físico, los colaboradores de la empresa tienen un 50% de nivel

insatisfacción, esto es un indicador de mejora, por ello debemos mencionar que la relación significativa entre la dimensión satisfacción con el ambiente físico se relaciona con la productividad quedando demostrada la hipótesis general.

RECOMENDACIONES

1. Obteniendo las conclusiones respectivas, se recomienda al Gerente de Recursos Humanos de la empresa 2H Ingeniera y Construcción SAC, Pasco, que para mejorar la productividad en la empresa deberá primero mejorar la satisfacción de los colaboradores, a través de estrategias que ayuden al recurso humano.
2. Asimismo, recomendamos que con respecto a la satisfacción con la remuneración también debe hacerse mejoras con la finalidad que eleva la productividad y genere mejor posición de la empresa en el mercado.
3. proceso de selección de personal mejore las convocatorias y reclute al personal adecuado para su mejor desempeño laboral en el ámbito institucional.
4. También recomendamos a los colaboradores de la empresa 2H Ingeniería y Construcción que mejoren sus ambientes físicos y de esta manera elevara la satisfacción y por ende la Productividad en la empresa.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Achaerandio, L. (2001). *Iniciación a la práctica de la investigación*, 5ta. Edición por Universidad Rafael Landívar.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Álvarez, C. (2006). Una aproximación al Concepto de Cultura Organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1): 163-174. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Álvarez, D. (2010), *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior*. Tesis Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- Amorós, F. (2011), *Factores de satisfacción laboral*. Edición de la página de internet <http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/calidad-y-productividad.php>.
- Bain, R. (2003), *La productividad*. 2ª. Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.
- Bueno, M. (2001). *La productividad del capital humano en la empresa informativa*. Tesis doctoral para obtener el título de Doctora en Ciencias de la Información. Universidad Complutense de Madrid.
- Caballero, D.; Blanco, A. (2007) *Competencias para la flexibilidad: La gestión emocional de las organizaciones*. Universidad de Oviedo. *Psicothema* 2007. 19(4): 616-620.

- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de Escuelas secundarias públicas de la región Jacobina (Bahía-Brasil). Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cequea, M.; Rodríguez-Monroy, C.; Núñez, M. (2010a). La productividad desde una perspectiva humana. Congreso Internacional de Estrategias Empresariales 2010. Costa Rica.
- Cequea, M.; Rodríguez-Monroy, C.; NÚÑEZ, M. (2010b). Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización.
- Chiang, M.; Salazar, C.; Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2): 61-76. Universidad del Bío-Bío. Chillán, Chile.
- Chiavenato, I. (2000), *Administración de Recursos Humanos*. 5ª. Edición. Colombia Edita.
- Chiavenato, I. (2001), *Administración de recursos humanos*. 5ª. Edición. Colombia: Edita.
- Chiavenato, I. (2002), *Administración de recursos humanos*. Editorial McGraw Hill. 5ª. Edición. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (1999), *Administración de recursos humanos*. 5ª. Edición. Colombia: McGraw-Hill.

- Comenzaña, F. (2008), Consultora laboral Randstad. Comunicado de prensa.
- Dardon, B. (2004), Prensa Libre, Anacafé. Impulsarán salarios por productividad. Guatemala.
- Dávila, C. (2001). Teorías organizacionales y administración. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Davis, K. (1998), El comportamiento humano en el trabajo. Editorial McGraw Hill. México.
- Delgadillo, L. (2003). Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México. 27º Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Guadalajara.
- Diario Exterior de España (2010), Satisfacción laboral en Estados Unidos.
- Díez de Castro, J.; Redondo, C.; Barriero, B.; López, M. (2002). Administración de empresas. Dirigir en la sociedad del conocimiento. Madrid: Editorial Pirámide.
- Duarte, E. (2006). Estudio de Motivación, Actitudes y Productividad en empleados del sector Maquilador del Noroeste de México. Tesis Doctoral. Doctorado en Administración de Negocios Internacionales. CETYS Universidad, Mexicali, Baja California.

Estrada, A; Pons, A.; Vallés, J. (2006). La productividad de la Economía española: una perspectiva internacional. ICE. Productividad y competitividad de la economía española, 829: 7-25.

Fernández, P. (2007). Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas. Edición de la página de internet http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/fernandez_m_p/resumen.html

Fernández-Ríos, M.; Sánchez, J. (1997). Eficacia organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación. Madrid: Díaz de Santos.

Gaither, N. y Frazier, G. (2000), Administración de producción y operaciones. México International Thomson Editores.

García, M.; Leal, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. Omnia, 14(3): 144–159.

Garoz, P. (2010), El mercado de trabajo, los salarios y la productividad. Edición de la página de internet. <http://definanzas.com/2009/05/25/concepto-de-productividad/>

Garrido, C. (2007). La educación desde la teoría del capital humano y el otro. Educere, 11(36): 73-80. Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.

Grandas, N. (2000). La cultura de la confianza como generador de Productividad en las organizaciones. Universidad de los Andes, Facultad de Ingeniería, Departamento de Ingeniería Industrial.

- Guerrero, J.; Puerto, Y. (2007). Productividad, Trabajo y Salud: Perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 16: 203-234. Bogotá, Colombia.
- Gutiérrez, A. (2005), Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Kootz, H, y Wehrich, H. (1998) *Administración* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Marchant, L. (2006). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. *Ciencias Sociales Online*, 3(1): 58-69.
- Maslow, A. (1991) *Motivación y personalidad*. España: Díaz de Santos, S.A. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V. 5ª. Edición.
- Mccelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.
- Medina, O. (2008), *Motivacion y satisfaccion de los trabajadores y su influencia en la creacion de valor economico en la empresa* . *Revista de administracion publica*.
- Mejia, R. Balkin, B. y Cardy, L. (2001), *Dirección y gestión de Recursos Humanos*. 3ra. Edición. España: Prentice Hall.
- Murillo, S.; Calderón, G.; Torres, K. (2003). *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral*. *Cuadernos de Administración*, 16(25): 109-137. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Olaz, A. (2003). *Análisis de los procesos de transformación en las cualificaciones profesionales en el sector financiero*. Tesis Doctoral, Universidad de Murcia. Facultad de Economía y Empresa.

- Parra, F. (1998). El objeto olvidado de la sociología. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, 56: 11-30.
- Parra, F. (2007). El "Pecado Social" de la sociología: Una reflexión crítica desde la axiología sistémica. ANDULI. Revista Andaluza de ciencias Sociales. 7: 23-44.
- Pedraja, L.; Rodríguez, E. (2004). Efectos del estilo de liderazgo sobre la eficacia de las organizaciones públicas. Revista facultad de ingeniería, U.T.A. (Chile), 12(2): 63-73.
- Pedraja, L.; Rodríguez, E.; Rodríguez, J. (2006). Liderazgo y decisiones estratégicas: Una perspectiva integradora. Asociación Interciencia, 31(8): 577-582. Caracas, Venezuela.
- Peña, I.; Hernández, F. (2007). La integración de la Dirección de recursos humanos en el proceso de formulación de la estrategia como determinante de los resultados. Universia Business Review. Actualidad Económica, 2007: 68-87.
- Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. Revista IIPSI. Facultad de Psicología. UNMSM, 9(1): 109-122.
- Peters, T.; Waterman, R. (1985). En busca de la excelencia. Bogotá: Círculo de Lectores S.A.
- Picazo, C.; Zornoza, A.; Peiró J. (2009). Los procesos de participación social y participación orientada a la tarea y el aprendizaje como

antecedentes de la cohesión grupal. Una perspectiva longitudinal.
Psicothema ,21(2): 274-279.

Prokopenko, J. (1999). La Gestión de la Productividad. C.V. México:
Editorial LIMUSA S.A.

Quijano, S. (2006). Dirección de recursos humanos y consultoría en las
organizaciones. Barcelona: Icaria Editorial S.A.

Quijano, S.; Navarro, J.; Yepes, M.; Berger, R.; Romeo, M. (2008). La
auditoría del sistema humano (ASH) para el análisis del
comportamiento humano en las organizaciones. Papeles del
Psicólogo, 29(1): 92-106.

Robbins, S.; Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional.
Decimotercera edición. México: Pearson Educación.

Romero-Buj, D. (2008). La dimensión individual en el comportamiento
organizacional, Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y
Tecnología, (1): 51-60.

Romero-Buj, D. (2010). La dimensión grupal en el comportamiento
organizacional. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y
Tecnología, 3(1): 27-38.

Samaniego, C. (1998). Absentismo, rotación y productividad. Introducción
a la psicología del trabajo y las organizaciones. Madrid. Ediciones
Pirámide.

Sanchez, S. (2006). Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral;
aplicación en el sector servicios. Tesis Doctoral, Universidad de
Córdoba.

- Schermerhorn, J., Hunt, J.; Osborn, R. (2005). Comportamiento Organizacional. México: Limusa Wiley.
- Valera, O.; Salgado, E. (2010). El desempeño de los individuos en las organizaciones. Caracas: Ediciones IESA.
- Vargas, J. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío. Revista Electrónica Nova Scientia, 1(1): 150-172.
- Venutolo, E. (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina). Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Valencia.
- Vroom, H.; Deci, E. (1992). Motivación y Alta Dirección, (4ª Reimpresión). México: Editorial Trillas.
- Yeren Gmez, Yessenia Karolin (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración. Carrera Profesional de Administración. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú. 141 p.
- Yukl, G. (2008). Liderazgo en las organizaciones (6ª Ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador:

El siguiente cuestionario es parte de una tesis de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, sobre "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA 2H INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN SAC, PASCO -2018". El presente cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.

1 = Muy insatisfecho. 2 = Insatisfecho. 3=Neutral. 4=Satisfecho. 5=Muy satisfecho

Nº	Preguntas	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy Satisfecho
	VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL					
	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO					
SI1	Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.					
SI2	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo					
SI3	Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo.					
SI4	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
SI5	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	1	2	3	4	5
SI6	El salario que usted recibe.					
SI7	El sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibe.					
SI8	El horario de su jornada laboral.					
SI9	Las dietas y pluses que recibe.					
SI10	La remuneración de las horas extraordinarias que hace.					
	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO	1	2	3	4	5
SI11	El ritmo de trabajo a que está sometido.					
SI12	Los medios y recursos que la universidad pone para que usted realice su tarea					
SI13	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
SI14	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
SI15	La iluminación de su lugar de trabajo.					

ANEXO 02

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Estimado colaborador:

El siguiente cuestionario es parte de una tesis de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, sobre "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA 2H INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C., PASCO - 2018". El presente cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.

1 = Escasamente

2 = A veces

3 = Generalmente

4 = Siempre

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4
Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.				
Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.				
Es leal con sus superiores.				
Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.				
Le gusta participar en actividades en grupo.				
Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.				
Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad				
Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				
Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.				
En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.				

Muchas gracias por su colaboración.

Yanacancha, Noviembre del 2018.

ANEXO Nº 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA 2H INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN SAC, PASCO -2018”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES E INDICADORES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.	Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.	VARIABLE I: SATISFACCIÓN LABORAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <i>Satisfacción por el trabajo Satisfacción con la remuneración Satisfacción con el ambiente físico</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Inductivo - Deductivo</i>
Pe1. ¿Qué relación existe entre la satisfacción por el trabajo y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018?	Oe1 Determinar la relación significativa que existe entre la satisfacción por el trabajo y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.	He1 Existe relación significativa entre la satisfacción por el trabajo y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.	<u>INDICADORES</u> Actividades, Satisfacción del trabajo, Creatividad en el trabajo, Oportunidades, Salarios, Sistema de comisiones, Horario de jornada, Dietas, Horas extraordinarias, Ritmo de trabajo, Medios y recursos, Lugar de trabajo, Entorno físico, Iluminación	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transversal.</i>

<p>Pe2. ¿Qué relación existe entre la satisfacción con la remuneración y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018?</p>	<p>Oe2 Determinar la relación significativa que existe entre la satisfacción con la remuneración y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.</p>	<p>He2 Existe relación significativa entre la satisfacción con la remuneración y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.</p>	<p>VARIABLE II: PRODUCTIVIDAD DIMENSIONES: <i>Eficiencia</i> <i>Eficacia</i> <i>Capacitación</i> <i>Innovación en el desarrollo del trabajo</i></p>	<p>POBLACIÓN: 66 colaboradores MUESTRA: 56 colaboradores</p>
<p>Pe3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción con el ambiente físico y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018?</p>	<p>Oe3 Determinar la relación significativa que existe entre la satisfacción con el ambiente físico y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.</p>	<p>He3 Existe relación significativa entre la satisfacción con el ambiente físico y la productividad en la empresa 2H Ingeniera y construcción SAC, Pasco - 2018.</p>	<p>INDICADORES - <i>Conocimientos laborales</i> - <i>Valores institucionales</i> - <i>Lealtad</i> - <i>Relaciones interpersonales</i> - <i>Participación</i> - <i>Evitar comentarios asignados</i> - <i>Entrega de trabajos</i> - <i>Actitud positiva</i></p>	<p>TÉCNICA: Observación, Encuestas, INSTRUMENTOS: Guía de Observación Cuestionario.</p>