

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA JANICE SPORT
S.A.C. TARAPOTO, 2014.”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR (ES) : BACH. GARCÍA SANCHEZ, THALÍA DEL PILAR

BACH. GRANDEZ GATICA, TATIANA

ASESOR : LIC. ADM. VELA REATEGUI, SEIDY JANICE

TARAPOTO-PERÚ

NOVIEMBRE - 2016

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



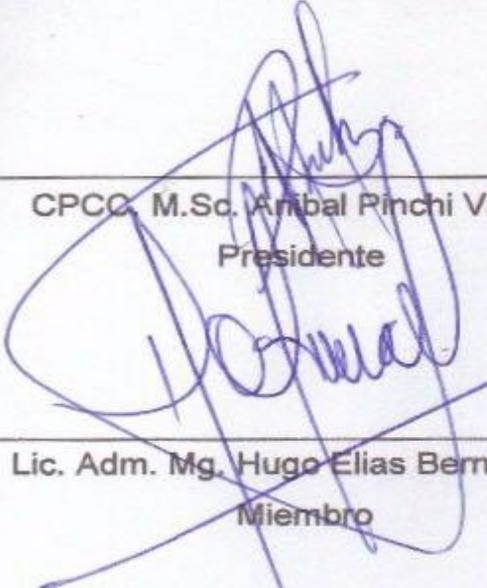
TESIS:

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA
JANICE SPORT S.A.C. TARAPOTO, 2014.”**

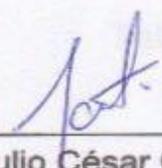
**PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:**

**GARCÍA SANCHEZ, THALÍA DEL PILAR
GRANDEZ GATICA, TATIANA**

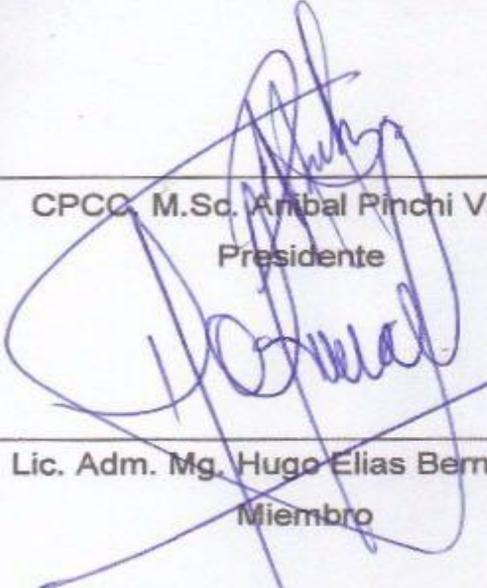
Sustentado y Aprobado el día 16 de diciembre del 2016, por los siguientes jurados:



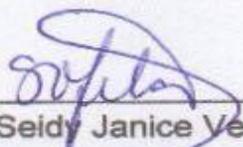
CPCC, M.Sc. Aribal Pinchi Vásquez
Presidente



Lic. Adm. Julio César Cappillo Torres
Secretario



Lic. Adm. Mg. Hugo Elias Bernal Lozano
Miembro



Lic. Adm. Seidy Janice Vela Reátegui
Asesor

DEDICATORIA

A Dios porque sin él nada es posible.

A mis padres por ser mi motor y motivo para seguir adelante.

A mis hermanas por ser mi ejemplo a seguir.

A Ti por ser mi amigo y compañero.

Thalía del Pilar García Sanchez

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera porque siempre estuvo guiando e iluminando mi caminar.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado, durante este camino para poder lograr una de mis metas, brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona y profesional.

A mis hermanos y a mis sobrinas, por sus palabras, apoyo y compañía; a mi abuelita Albina aunque no esté físicamente con nosotros, pero sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien.

A mi novio Daniel por sus palabras, confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, a su familia por el apoyo, a mis amigas, compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Tatiana Grández Gatica.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres Juan y Martha que siempre me brindan su amor y apoyo incondicional durante toda mi vida, todo lo que he logrado hasta ahora es gracias a ellos.

A mis hermanas Carola y Yovany, dos hermosas mujeres que me cuidaron y amaron desde pequeña, que siempre me apoyaron y me guiaron con sus consejos.

A Guillermo André por ser la persona que siempre estuvo ahí acompañándome y alentándome en los buenos y malos momentos; y sobre todo por enseñarme lo que es la perseverancia.

A mi asesora Lic. Seidy Janice, por todos los conocimientos impartidos.

Thalía del Pilar García Sanchez

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad; doy gracias también a mis padres Marina y Segundo por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir. A mis hermanos y sobrinas por ser parte importante de mi vida representando la unidad familiar, a mi novio y a sus papás les agradezco la confianza y apoyo que me brindan siempre. A Thalía del Pilar por ser una excelente compañera de tesis y gran amiga, por haberme tenido la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación y sobre todo por hacer de su familia, una familia para mí al igual que la mía para ella. A mis profesores y en especial a mi Asesora de tesis Lic. Seydi Janice Vela Reátegui; les agradezco por todo el apoyo brindado a lo largo de la carrera y después de ella, por su tiempo, amistad y por los conocimientos que me transmitieron.

Tatiana Grández Gatica.

PRESENTACIÓN

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, y con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración, sometemos a su ilustrado criterio el presente informe de tesis titulado: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA JANICE SPORT S.A.C. TARAPOTO, 2014”**, con la finalidad de recibir su conformidad para la respectiva sustentación, y de esa manera optar dicho título.

El presente informe de Tesis constituye el reflejo de nuestro esfuerzo y dedicación por realizar un trabajo confiable y con repercusiones positivas en el objeto de estudio. Es también el reflejo de todos nuestros conocimientos adquiridos en nuestros años de estudio y complemento de una de nuestras etapas de formación profesional.

Por las consideraciones expuestas señores miembros del jurado, pongo a su consideración el presente informe de tesis, con mucha disposición para recibir y aceptar los respectivos aportes y sugerencias.

Las Autoras.

Tarapoto, 18 de Noviembre del 2016.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE CUADROS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Formulación del Problema	13
1.2. Justificación del Estudio	16
1.3. Objetivos de la Investigación.....	17
1.4. Limitaciones de la Investigación.....	18
1.5. Hipótesis	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes del estudio del problema	19
2.2. Bases Teóricas	24
2.2.1. Satisfacción laboral.....	24
2.1.1. Productividad.....	34
2.2. Definición de términos:.....	46

CAPITULO III: METODOLOGIA.....	49
3.1. Tipo de investigación.....	49
3.2. Nivel de investigación.....	49
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	50
3.4. Tipo de diseño de investigación	51
3.5. Métodos de investigación.....	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos	52
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION.....	56
4.1. Resultados descriptivos	56
4.2. Resultados explicativos.....	65
4.3. Discusión de Resultados.....	73
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1. Conclusiones.....	77
5.2. Recomendaciones.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	82

ÌNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Resultados de las encuestas, según puntajes y nivel de satisfacción laboral aplicados a los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto.....	57
Tabla N° 02: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.....	58
Tabla N° 03: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la dimensión labor que plantee retos mentales.....	58
Tabla N° 04: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la dimensión recompensas equitativas.....	59
Tabla N° 05: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la dimensión condiciones apropiadas de trabajo.....	59
Tabla N° 06: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la dimensión compañeros colaboradores.....	60
Tabla N° 07: Resultados obtenidos, según puntajes y nivel de productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto.....	61
Tabla N° 08: Nivel de productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.....	61
Tabla N° 09: Capacidad Instalada de la empresa Janice Sport.....	62

Tabla N° 10: Capacidad Instalada de la empresa Janice Sport.....	62
Tabla N° 11: Satisfacción laboral y Productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.....	63
Tabla N° 12: Comportamiento de las variables Satisfacción laboral y Productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014, según las estadísticas descriptivas.....	64
Tabla N° 13: Análisis de la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa Janice Sport S.A.C.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.....	65
Gráfico N° 02: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la dimensión labor que plantee retos.....	66
Gráfico N° 03: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la dimensión recompensas equitativas.....	67
Gráfico N° 04: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la dimensión condiciones apropiadas de trabajo.....	68
Gráfico N° 05: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la dimensión compañeros colaboradores...	69
Gráfico N° 06: Nivel de productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.....	70
Gráfico N° 07: Dispersión de los puntajes y tendencia de la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.....	71

ÌNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Relación entre satisfacción laboral y rendimiento.....	44
Cuadro N° 02: Colaboradores de la empresa Janice Sport S.A.C.....	50
Cuadro N° 03: Colaboradores de las áreas de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.....	50
Cuadro N° 04: Técnicas e Instrumentos.....	52
Cuadro N° 05: Cuadro de Unidad de Análisis – Productividad.....	54

RESUMEN

Robbins (2004), define la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Consideramos que esta actitud varía por la influencia de diversos factores, repercutiendo así en los niveles de productividad de cada individuo.

La productividad es el balance de todos los factores que dan vida a un negocio o una industria. La productividad tiene un alcance mucho mayor, pues abarca las actuaciones en todos los niveles de una organización y se extiende a la productividad total de una nación. (García Cantú, 2011).

La presente investigación tiene por objetivo evaluar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. La población muestral estuvo compuesta por los 34 colaboradores del área de producción, a los mismos que se les aplicó una encuesta de satisfacción laboral de 41 preguntas divididas en 4 dimensiones: Labor que plantee retos mentales, recompensas equitativas, condiciones apropiadas de trabajo y compañeros colaboradores; así mismo para medir la productividad se aplicó un cuadro de unidades y categorías de análisis. El presente estudio obedece al diseño de investigación no Experimental – Transversal – Correlacional-causal, ya que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es transversal – Correlacional-causal porque se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables. Los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS, versión 22; donde los resultados obtenidos indicaron que existe una influencia positiva de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,596 siendo esta una correlación moderada positiva.

Como consecuencia se rechaza la hipótesis nula " H_0 " y se acepta la hipótesis de la investigación " H_i ".

Palabras claves: Satisfacción laboral, productividad y colaboradores.

ABSTRACT

Robbins (2004) defines job satisfaction as the general attitude of an employee towards his or her job. We consider that this attitude varies by the influence of several factors, thus affecting the levels of productivity of each individual.

Productivity is the balance of all the factors that give life to a business or an industry. Productivity has a far greater scope, as it encompasses actions at all levels of an organization and extends to the overall productivity of a nation. (García Cantú, 2011).

The present research aims to evaluate the influence of job satisfaction on the productivity of employees of the production area of the company Janice Sport S.A.C. The sample population consisted of the 34 employees in the production area, who were given a survey of 41 divided questions in 4 dimensions: Work that poses mental challenges, equitable rewards, appropriate working conditions and fellow collaborators. The present study obeys the non-Experimental - Transversal - Correlational-causal research design, since the research is done without deliberately manipulating the variables. It is transversal - Correlational-causal because it collects data in a single moment, in a unique time; Its purpose is to describe the relationship between two or more categories, concepts or variables. The data were processed and analyzed in the statistical program SPSS, version 22; Where the results indicated that there is a positive influence of job satisfaction on employee productivity, with a Pearson correlation coefficient of 0.596, which is a moderate positive correlation.

As a consequence, the null hypothesis " H_0 " is rejected and the research hypothesis " H_i " is accepted.

Key words: Work satisfaction, productivity and collaborators.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

Con las exigencias de un mundo empresarial globalizado, las organizaciones han sufrido diversos cambios; donde el capital intelectual es uno de los elementos más importantes y primordiales de una empresa; y la satisfacción laboral juega un papel trascendental para elevar el nivel de productividad de cada individuo.

Estudios realizados en el Perú, específicamente en los departamentos con mayor movimiento económico (Lima, Arequipa, Chiclayo), han demostrado que el 45% de los colaboradores no se encuentra satisfecho en su centro de labores, y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. (Gestion - El diario de economía y negocios del Perú, 2014)

Las micro y pequeñas empresas juegan un papel importante en la economía, no solo del país, sino del mundo entero. Conocer los niveles de satisfacción que poseen los colaboradores de las mismas en un aspecto trascendental, ya que las condiciones de trabajo cumplen un rol importante no solo en el bienestar del trabajador sino también en la productividad de la empresa. Las MYPES, contribuyen a la generación de empleo y riqueza en el país, generando más del 45% del Producto Bruto Interno (PBI). Así mismo el sector textil confecciones genera el 1,9% del PBI total de cual dependen 400 mil puestos de trabajo directo. (Confecciones y textiles caen y ponen en riesgo 400 mil empleos, 2016)

El aporte de las MYPES se realiza en los diferentes sectores económicos, uno de los más resaltantes es el sector textil ya que este, es el sector que más ha crecido en los últimos años. Si bien es cierto, el crecimiento de las MYPES es acelerado, también es cierto que su crecimiento se realiza de manera desorganizada, debido a la ausencia de planes de trabajo que orienten y dirijan las actividades. Las MYPES al igual que cualquier otra empresa, presentan problemas dentro de su organización; uno de más resaltantes es el desconocimiento de estrategias laborales, que influyan positivamente en la *satisfacción laboral* y por ende repercute

en los niveles de *productividad*. Evaluar los niveles de satisfacción laboral es comprobar la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos.

En un estudio realizado en la empresa de confecciones Best Group Textil S.A.C de ciudad de Lima, mencionan que la producción diaria promedio es de 4 und. de prendas por hora, considerándolo este dato como productividad baja. (Cabrejos Alvarez, D. & Mejia Pastor, K.C., 2015)

Por otro lado, en el contexto regional para las empresas la satisfacción laboral aún es un tema que necesita conocerse, investigarse y aplicarse. Conocer los niveles de satisfacción y su influencia en la productividad de los colaboradores es un largo camino por recorrer.

En la ciudad de Tarapoto, el crecimiento del sector confecciones en los últimos años se ha dado de manera acelerada, debido a la fuerte demanda de ropa deportiva y escolar. El nacimiento de empresarios empíricos dentro de este rubro, generó problemas latentes de insatisfacción laboral, debido al desconocimiento y falta de preparación, dejando a un lado al capital intelectual y centrando sus esfuerzos solo en satisfacer la demanda, y elevar la producción.

En el ámbito local existen muchas MYPES dentro del rubro textil, como por ejemplo JANICE SPORT, POLOS HADA, SPORT WILY, SELVA SPORT, entre otras.

Estudios realizados en la empresa de confección textil Selva Sport, indican que su nivel de satisfacción en el trabajo es de 32% contra un 42% de insatisfacción y un 26% que no opinan. Por otro la producción promedio diaria es de 206 prendas, es decir 26 prendas por hora, en una jornada de trabajo de 8 horas diarias; concluyendo así que la productividad es baja; teniendo en cuenta estos datos, podremos realizar comparaciones y verificar la realidad de la empresa en estudio.

Janice Sport es una empresa de confección textil, dedicada a la producción y comercialización de ropa deportiva y escolar, así como también a la comercialización de accesorios deportivos; creada en el año de 1998 por lo cual ya cuenta con 17 años de presencia y trayectoria en el mercado sanmartinense. La

empresa en mención inició sus actividades con 5 trabajadores incluido la propietaria, en la actualidad cuenta con 47 colaboradores distribuidos en las distintas áreas, de los cuales 34 forman parte del área operativa.

Janice Sport cuenta con programas periódicos de capacitación que buscan el desarrollo y satisfacción integral del personal, al mismo tiempo, a manera de reconocimiento por el trabajo realizado se brindan incentivos grupales e individuales. A pesar de todo el esfuerzo realizado la empresa no conoce con certeza los niveles de satisfacción y las formas más efectivas de mantener colaboradores satisfechos. La productividad de los trabajadores es desconocida, ya que el desempeño de sus actividades se desarrolla de manera eficaz, más no eficiente.

Actualmente la empresa presenta conflictos generados por mala comunicación, lo cual ocasiona errores en el proceso productivo, generando así pérdidas económicas. Así mismo se puede percibir un clima laboral tenso en ciertas áreas de la empresa, algunos colaboradores presentan actitudes negativas lo cual se ve reflejado en su comportamiento y en la falta de compromiso, al momento de realizar sus labores cotidianas. También se puede percibir la falta de participación en el trabajo, deduciendo así la falta de identificación con los objetivos institucionales.

Son muchos los factores que inciden en la satisfacción o insatisfacción de los individuos, es por ello que el presente estudio pretende determinar ¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, año 2014?

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.?
2. ¿Cuál es el nivel de productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.?
3. ¿Cuál es la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Janice Sport S.A.C.?

1.2. Justificación del Estudio

Académica: La justificación académica se basa en la nueva ley universitaria Ley N° 30220, ya que en el Capítulo V, Art. 45, Inciso 45.2 menciona que los egresados universitarios para obtener el Título Profesional requieren del grado de Bachiller y la **aprobación de una tesis** o trabajo de suficiencia profesional.

Teórica: La presente investigación se justifica teóricamente, ya que cuenta con el respaldo de teorías aprobadas y reconocidas, que le dan el carácter de una investigación seria y confiable. Para el estudio de la variable *satisfacción laboral* se utilizó la Teoría de Robbins Stephen, P. & Judge Timothy A. (2009), del libro Comportamiento Organizacional, en la cual se menciona 4 factores que influyen en los niveles de satisfacción: Labor que plantee retos mentales, recompensas equitativas, condiciones apropiadas de trabajo y compañeros colaboradores. Por otro lado para evaluar la variable *productividad* nos regimos en base a las teoría de García Cantú, A. (2011) el cual menciona que la productividad es la relación entre los productos logrados y los insumos o los factores que intervinieron en el proceso productivo.

Práctica: Decidimos realizar la presente investigación porque, consideramos que las variables en estudio son elementos importantes para el desarrollo de estrategias empresariales, las cuales contribuirán a mantener o elevar los niveles de satisfacción laboral y productividad. Al mismo tiempo consideramos que son temas interesantes, que contribuirán a nuestra formación personal y profesional.

Como investigadores deseamos poder evaluar cuan influyente es la satisfacción laboral en la productividad; conocer los factores o las condiciones de trabajo que influirán en la satisfacción del colaborador nos permitirá saber si sus necesidades y expectativas están siendo satisfechas y si estas contribuyen en su autorrealización personal, con la finalidad de buscar alternativas para incrementar o mantener niveles positivos de satisfacción y productividad.

Considerando que los colaboradores, constituyen el activo más importante de la empresa; la presente investigación pretende servir a la empresa Janice Sport, como soporte y guía para el análisis y toma de decisiones, respecto a temas relacionados con las variables en estudio. Así mismo servirá de cimiento para posteriores investigaciones relacionadas.

Metodológica: El proyecto de investigación sobre la Satisfacción Laboral y la Productividad se desarrollará aplicando los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos en la investigación científica; la encuesta, fichaje y análisis de contenido; son los instrumentos que nos ayudarán en la recopilación de la información, los cuales nos permitirán tomar medidas que ayuden a resolver problemas en relación a nuestras variables y dimensiones.

1.3. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, año 2014.

Objetivos Específicos

1. Conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.
2. Determinar el nivel de productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.
3. Establecer la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Janice Sport S.A.C.

1.4. Limitaciones de la Investigación

- Una de las limitaciones para el desarrollo del presente proyecto de tesis, es el factor tiempo, debido a nuestros difíciles horarios laborales, lo que dificulta el normal desarrollo de la misma.
- Otra limitante es que la presente investigación solo abarcara el año 2014, y se desarrollará solo en función a la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la empresa Janice Sport.

1.5. Hipótesis

H_i : La satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.

H_0 : La satisfacción laboral no influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio del problema

Internacional

Chiang Vega, M.M., & Ojeda Hidalgo, J.F. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. (Proyecto de Investigación Científica). Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile.

Llegó a las siguientes conclusiones:

1. La dimensión satisfacción por el trabajo en general está asociada a relaciones interpersonales existentes entre individuos en ferias. Para ellos es importante la mayor libertad que poseen para desarrollar sus tareas y una baja supervisión; sin embargo, si la libertad aumenta la productividad disminuye.
2. Es importante mencionar que la satisfacción con las oportunidades de desarrollo fue la sub-escala a que el tipo de trabajo ofrecido en las ferias libres requiere de un bajo nivel de escolaridad y con pocas oportunidades de desarrollo, lo que se podría explicar porque el dueño del puesto tiene un nivel de escolaridad un poco superior al del trabajador, incluso algunas veces un menor nivel.
3. Al mejorar las condiciones físicas – como la higiene, la iluminación, la temperatura, entre otros factores; en que los trabajadores de las ferias desarrollan sus tareas, éstos permanecen en sus puestos de trabajo durante mayor cantidad de horas. Ello significaría que los trabajadores aumenten sus ingresos, principalmente porque la actividad económica que desarrollan se realiza en espacios abiertos y esto permite un menor ausentismo en los puestos de trabajo y un mayor flujo de público a las ferias.
4. Al mejorar la relación de los feriantes con sus superiores en términos de supervisión y dirección, aumentaría la productividad de los primeros. Además, el reconocimiento de los superiores en la forma en cómo realizan sus tareas los feriantes llevará a estos a ser más productivos.

Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis para el obtener el título de Psicóloga Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Llegó a las conclusiones siguientes:

1. Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.
2. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente insatisfecho.
3. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.
4. Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Nacional

Gómez Limaymanta, C. A., Incio Pasache, O. W., & O'Donnell Velásquez, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco, Lima, Perú.

Llegó a las siguientes conclusiones:

1. 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). 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.

2. En relación a la edad del empleado, también existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los rangos de edad. A mayor rango de edad, mayor es el nivel de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los rangos de edad son analizados desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre el rango de edad 40-49 años tiene mayor nivel de satisfacción laboral, seguido por el rango de edad 30- 39 años, y debajo de ellos, el rango de edad 20-29 años.

Alva Zapata, J.L., & Juarez Morales, J.A. (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*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Llegó a las siguientes conclusiones:

1. La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.
2. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe

insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

3. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.
4. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

Local

Chufandama, S. (2011). *El nivel de satisfacción en el trabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Selva Sport*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, San Martín, Perú.

Llegó a las siguientes conclusiones:

1. La mayoría de los colaboradores encuestados de la empresa Selva Sport presentan una insatisfacción en el trabajo, los resultados de las encuestas muestran que el 38% de los trabajadores nos dice que no existe el trabajo mentalmente desafiante por lo que podemos concluir que no se logra satisfacer a su totalidad, presentándose una dificultad de falta de coordinación por parte de los jefes hacia el personal.
2. Los colaboradores de la empresa Selva Sport de la ciudad de Tarapoto presenta una baja satisfacción en el trabajo, presentando 40% de que no existe la recompensa justa, por la cual podemos decir que no se logra cumplir las expectativas en su totalidad de los colaboradores.
3. La mayoría de los colaboradores encuestados de la empresa Selva Sport presentan una insatisfacción en el trabajo, los resultados de las encuestas indican que el 45% de los colaboradores nos dicen que no existe las condiciones favorables, eso quiere decir que los colaboradores no tienen un buen rendimiento en su trabajo.

4. En la empresa Selva Sport los trabajadores nos dicen que no existe colegas que brindan apoyo, dando una ponderación de 42%, por lo que los mismos trabajadores no se encuentran satisfechos. Esto indica una dificultad de falta de coordinación por parte de los jefes hacia el personal.

Ruiz, M.V. (2013). *El clima laboral y su impacto en el rendimiento productivo de los sectoristas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Julio - Diciembre*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, San Martín, Perú.

Llegó a las siguientes conclusiones:

1. El clima laboral de los sectoristas de créditos de la cooperativa de Ahorro y crédito San Martín de Porres muestra una tendencia inadecuada, así mismo se puede observar que el rendimiento productivo tiene la misma tendencia, es decir la mala percepción de las obligaciones, reglas, políticas y trato con los jefes y el poco poder de autonomía en la toma de decisiones afecta directamente en el cumplimiento de las metas, la eficiencia, y el nivel de conocimiento sobre la percepción del cliente hacia la empresa.
2. El clima laboral tiene una tendencia deficiente, ya que los sectoristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, no perciben de manera eficiente el trato que su jefe les da, esto origina que la motivación sea baja, a su vez, las reglas y políticas no están siendo cumplidos de manera eficiente, así mismo la supervisión que brinda el jefe no es constante; muchas veces en el proceso de toma de decisiones, las opiniones de los sectoristas no son tomadas en cuenta, para finalizar los sectoristas no cuentan con la autonomía para realizar su trabajo, lo cual limita la eficiencia de su trabajo.
3. El rendimiento productivo de los sectoristas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres es deficiente, esto se origina debido a que los sectoristas no realizan sus funciones bajo el enfoque de su misión, tampoco se enfocan en cumplir sus metas, lo cual precisamente influye en el cumplimiento de las mismas, así mismo la gerencia no utiliza la información histórica para retroalimentar el área de los créditos, la organización carece de eficiencia al momento de conocer la

percepción de los clientes, siendo esta una de las principales causas en el escenario productivo encontrado.

4. El clima laboral dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres tiene un impacto negativo en el rendimiento productivo; ya que el clima laboral en la empresa es inadecuado, generando un bajo rendimiento productivo de los colaboradores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral.

Hoy en día, a pesar de la gran variedad de estudios realizados, aun no existe una definición unánime sobre el concepto de satisfacción laboral; en muchas ocasiones cada investigador elabora su propia definición para el desarrollo de su estudio. (Harpaz, 1983).

Tratando de delimitar y definir el concepto de satisfacción en el trabajo nos encontramos con el hecho de que los diversos especialistas que han estudiado el tema, utilizan, indistintamente, términos como motivo, actitud del empleado, moral laboral, satisfacción en el trabajo. En otras ocasiones, a pesar de utilizar el mismo término, estos mismos autores definen y utilizan los conceptos mencionados de manera completamente distinta variando y discrepando radicalmente las definiciones de unos y otros. (Chian Vega, M., Martín Rodrigo, M.J. & Nuñez Partido, A., 2010, pág. 153).

Según Guillén y Guil (2000) las distintas conceptualizaciones se pueden agrupar como sigue:

- a) Como **estado emocional**, por ejemplo Locke (1976) la define como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las persona”.

- b) Como **actitud generalizada ante el trabajo** (Peiró, 1984) teniendo en cuenta que las actitudes responden a un modelo tridimensional: dimensión afectiva, cognitiva y comportamental.
- c) Como **actitud afectiva** para resaltar el componente afectivo de esta actitud como el más importante (Newstrom y Dawis, 1993).

Dentro de la conceptualización de la satisfacción laboral como actitud, podemos distinguir dos modelos:

1. **Modelo Unidimensional:** Actitud hacia el trabajo en general, por lo que habría que hablar de una única medida por persona y actividad laboral.
2. **Modelo Multidimensional:** A partir de la cual se puede hablar de satisfacción con distintos aspectos concretos del trabajo o dimensiones y cada uno de ellos puede ser evaluado independientemente de los demás.
(pág.197)

➤ ***Principales definiciones.***

A pesar de su larga tradición en la psicología de las organizaciones, el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de múltiples formas.

- “La satisfacción es la actitud general de un empleado hacia su trabajo”.
(Robbins, 2004, pág. 78)
- Para Newton y Keenan (1991), la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo.
- Así, según Blum (1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación

justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

- A su vez, Land y Conte (2005), definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral.
- Spector (2002) reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos. (Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M. & Montoya Ramírez, S., 2009, pág. 107)

➤ ***Satisfacción laboral como actitud.***

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

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

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

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

1. Retribución
2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- **Satisfacción General:** Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo
- **Satisfacción por facetas:** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. (Márquez Pérez, 2013)

➤ ***Por qué se estudia la satisfacción laboral.***

Para Morse y Weiss (1955/1970). La justificación para estudiar la satisfacción con el trabajo viene de tres posiciones conceptualmente distintas; todas ellas coinciden en asumir el papel central del trabajo en la vida de hombres y mujeres.

La satisfacción laboral está ligada al desarrollo de trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y, finalmente porque un empleado satisfecho presentara más conductas en favor de la organización que uno menos satisfecho (Kelleberg,1977).

Con una forma diferente de expresarlo, Smith (1992) ha hecho referencia también a las razones anteriores para estudiar la satisfacción en el trabajo. El desarrollo de los empleados como persona es subrayado al relacionar la satisfacción en el trabajo con la felicidad y la confianza de los individuos, mientras que su vinculación con la calidad de vida se maneja explícitamente en relación con la contribución que la satisfacción laboral puede hacer a la satisfacción general con la vida.

Finalmente y a pesar de la ausencia de una relación perfecta con conductas consecuentes específicas como la productividad y los cambios de empleo, el estudio de la satisfacción en el trabajo puede ser muy práctico porque ayuda a las organizaciones a identificar las áreas que requieren atención y porque los empleados satisfechos tienden a ser más adaptables y cooperativos; para que los insatisfechos estén dispuestos a aceptar cambios. En un periodo de gran dinámica tecnológica y económica, las organizaciones se deben adaptar continuamente a sus ambientes y fomentar las condiciones que garantizan la existencia de trabajadores satisfechos representa a la larga, ganancias económicas significativas para la organización (Smith, 1992).

La satisfacción con el trabajo puede clasificarse como “global” o total cuando su referente es el trabajo en su conjunto, o de “faceta” si el referente es

un aspecto específico del trabajo, como la naturaleza de las labores requeridas que componen el trabajo o su paga.

A pesar de la abundancia de formas de medir la satisfacción laboral, no hay consenso sobre una forma o instrumento “óptimo” de medición. Hay un acuerdo general en cambio, acerca de que la idoneidad del instrumento está determinada por los propósitos del estudio (Gruneberg, 1979) y, más aún, existe siempre la posibilidad de desarrollar una escala para un escenario en particular (Spector, 1997). (Galaz Fontes, 2003, págs. 18-20).

➤ ***Formas de Satisfacción Laboral.***

Bruggeman (1974) analiza la satisfacción laboral, teniendo en cuenta su calidad y no sólo su cantidad. Así, desde este punto de vista, entiende que la persona puede tener hasta seis formas de satisfacción laboral diferentes:

- 1. Progresiva:** Cada vez tienen más satisfacción laboral y aumenta su nivel de aspiraciones.
- 2. Estabilizada:** Cada vez tienen más satisfacción, pero mantienen el mismo nivel de aspiraciones.
- 3. Resignada:** Tiene insatisfacción laboral y reducen el nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- 4. Constructiva:** Tienen insatisfacción pero mantienen el nivel de aspiraciones y buscan alternativas para solucionar y dominar la situación aumentando la tolerancia a la frustración.
- 5. Fija:** Tiene insatisfacción, mantienen el nivel de aspiraciones y no buscan dominar la situación.
- 6. Pseudo-satisfacción:** Tiene insatisfacción y frustración, pero distorsionan su percepción o lo niegan. (Guillen Gestoso, C. & Guil Bozal, R., 2000, pág. 198)

➤ ***Escuelas o Tendencias Históricas.***

Locke (1976) identifica tres tendencias históricas o escuelas en la identificación de los factores considerados causantes de la satisfacción con el trabajo: el físico-económico, las relaciones sociales o humanas y el trabajo personal como un medio de desarrollo humano.

- **Escuela físico-económica:** Los mayores determinantes de la satisfacción en el trabajo son las condiciones físicas del ambiente de trabajo y la remuneración.
- **Escuela de relaciones sociales o humanas:** Por otro lado, enfatizar la supervisión, los grupos de trabajo y las relaciones de empleo-dirección como las fuentes primarias de satisfacción en el trabajo.
- **Escuela del trabajo en sí mismo o del desarrollo personal:** Señala a la habilidad, la eficacia y la responsabilidad en tareas mentalmente desafiantes como los factores más influyentes en la satisfacción laboral. Estas tres posiciones asumen que la satisfacción en el trabajo es una consecuencia directa de ciertas variables y no suponen conceptualizaciones teóricas adicionales a la identificación de los aspectos relevantes del trabajo, considerados responsables de fomentar la satisfacción laboral entre los empleados. (Galaz Fontes, 2003).

➤ ***Medición de la satisfacción laboral.***

Según Robbins Stephen (2004), existen dos métodos más utilizados para evaluar la satisfacción laboral, “la calificación única general y la calificación sumada”, la cual está conformada por varias etapas del trabajo.

La calificación única general, trata de realizar preguntas, las cuales serán respondidas marcando con un círculo una escala entre uno y cinco que

corresponden a respuestas como “muy satisfecho” o “muy insatisfecho” la cual es conocida como la escala de Likert. En cuanto al otro método, se trata de la suma de las etapas del trabajo, donde se identifican los elementos más importantes y se pregunta la opinión del colaborador.

➤ ***Satisfacción y productividad.***

Es interesante observar que si dejamos el plano de los individuos y pasamos al de la organización, hay un apoyo renovado a la relación original entre satisfacción y desempeño. Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellos con menos empleados satisfechos. (Robbins Stephen, 2004, pág. 80)

Cómo se expresan los empleados su insatisfacción

Los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras: constructivas o destructivas y activas o pasivas.

- **Salida:** Es un comportamiento a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.
- **Vocear:** Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad:** Esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones; por ejemplo, defender a la organización y su administración “hacen lo correcto”.
- **Negligencia:** Dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardo crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores. (Robbins Stephen, 2004, pág. 82)

➤ ***Satisfacción laboral y Comportamiento Ciudadano Organizacional (CCO).***

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto.

Básicamente, la satisfacción se reduce a las ideas sobre resultados, tratamientos y procedimientos justos. Si el trabajador no está de acuerdo con su supervisor en que son justos los procedimientos de la organización y los tabuladores de salarios, su satisfacción no será mucha. En cambio, si le parece que los procedimientos y los resultados son justos, se siente confiado. (Robbins Stephen, 2004, págs. 82 - 83)

➤ ***Factores determinantes de satisfacción laboral.***

Según investigaciones realizadas (Robbins Stephen, 2009), podemos considerar cuatro factores que conducen a niveles altos de satisfacción laboral:

- Labor que plantee retos mentales
- Recompensas equitativas
- Condiciones apropiadas de trabajo
- Compañeros colaboradores.

- **Labor que plantee retos mentales:** Un trabajo mentalmente desafiante es aquel que le permite al colaborador hacer uso de habilidades, aptitudes y al mismo tiempo ofrecen tareas diversas, libertad y retroalimentación de su desempeño laboral.

De acuerdo a estudios realizados (Robbins Stephen, 2000), el Modelo de Características del Puesto (JCM) ofrece un marco de referencia para analizar puestos de trabajo o para guiar a los gerentes en el diseño y creación de

puestos de trabajo que sean motivadores y satisfactorios, en el cual se identificaron cinco características primarias de un puesto de trabajo:

- **Variedad de habilidades**, es el nivel de aplicación de habilidades y talentos diferentes, que requiere un puesto de trabajo de acuerdo a la diversidad y complejidad de las actividades.
 - **Identidad de la tarea**, consiste en llevar a cabo una actividad de forma completa la cual pueda ser identificada en el puesto de trabajo.
 - **Significación de la tarea**, es el impacto que produce la realización de una actividad sobre las vidas y el trabajo de terceras personas.
 - **Autonomía**, grado en el cual un puesto de trabajo otorga al individuo libertad, independencia y discreción para programar y ejecutar su propio trabajo.
 - **Retroalimentación** grado en el cual, el individuo recibe información precisa sobre la eficacia de su propio rendimiento, por el hecho de ejecutar las actividades que su puesto requiere.
-
- **Recompensas equitativas:** La satisfacción surge cuando el individuo, percibe su salario como algo justo y sobre todo que cumpla sus expectativas. Al mismo tiempo que lo compara en base a las demandas del puesto y estándares de la comunidad.
 - **Condiciones apropiadas de trabajo:** Los individuos consideran que, para poder desarrollar un buen trabajo es necesario que el ambiente en el cual se desenvuelven sea agradable, cómodo y sobre todo libre de peligros. El entorno físico debe brindar comodidad y seguridad. A su vez que se debe contar con las herramientas y equipos necesarios.

- **Compañeros colaboradores:** El entorno laboral no solo satisface necesidades que están ligadas al dinero, sino también satisface necesidades de interacción social; es por ello que los compañeros de trabajo y la conducta del jefe pueden influir de manera positiva o negativa en los niveles de satisfacción. Diversos estudios demuestran que la conducta comprensiva y amistosa del jefe eleva los niveles de satisfacción del individuo.

2.1.1. Productividad

➤ Definición.

García Cantú (2011) puntualiza que:

La empresa debe utilizar recursos que le produzcan riqueza a la comunidad y al país. En este sentido, productividad es el balance de todos los factores que dan vida a un negocio o una industria. No se debe confundir con la medida de un solo factor, que es la producción, o sea, la simple productividad por hora-hombre u hora-máquina. La productividad tiene un alcance mucho mayor, pues abarca las actuaciones en todos los niveles de una organización y se extiende a la productividad total de una nación.

En el año 2010, Gutiérrez Pulido aseveró que la productividad es el resultado de un proceso o sistema, teniendo en cuenta el uso eficiente de los recursos.

Los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. Es usual ver la productividad a través de dos componentes: *eficiencia y eficacia*.

Más que producir más rápido es mejor hacerlo reduciendo los tiempos desperdiciados a lo largo de los procesos. Por otro lado, está la mejora de la eficacia, cuyo propósito es optimizar la productividad del equipo, los materiales

y los procesos, así como capacitar a la gente para alcanzar los objetivos planteados, mediante la disminución de productos con defectos, fallas en arranques y en operación de procesos, y deficiencias en materiales, en diseños y en equipos.

➤ ***Productividad y comportamiento humano.***

Productividad es la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados. La productividad en un periodo generalmente se mide según fórmula.

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

La productividad puede incrementar de varias formas:

- Aumentar la producción utilizando los mismos o menos recursos.
- Reducir recursos, manteniendo o incrementando al mismo tiempo la producción.
- Permitir que se incrementen los recursos, utilizados, siempre y cuando la producción se incremente.
- Permitir que se reduzca la producción, siempre y cuando la cantidad de recursos utilizados sea menos.

No incluye provisiones para el precio de los productos o servicios, ni los costos de los recursos.

La manufactura: la fuerza de trabajo se está reduciendo, el caudal de producción está creciendo continuamente y la productividad se está elevando; de 25 a 30% del producto nacional bruto.

La automatización; este cambio en muchas industrias está modificando dramáticamente la combinación de sus costos. Para algunas de ellas, los trabajadores de la producción, o **mano de obra de contacto**, representan una parte tan pequeña de sus costos totales; y otros costos generales ofrecen mayores expectativas de reducción de costos y de incrementar la productividad. No reconocer este hecho puede ser un error importante en los programas para mejora de la productividad. (Frazier, 2000, pág. 584)

➤ ***Factores para medir la productividad.***

▪ **Factor capital:**

En la planta manufacturera, el factor capital incluye el total de la inversión en los elementos físicos que entran en la fabricación de productos. Estos elementos son solo una parte del activo fijo del negocio. Como ejemplo tenemos: terreno, edificios, instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas y útiles de trabajo.

La inversión en estos elementos para la producción debe recuperarse en un tiempo razonable y, naturalmente, con creces, para que ella sea redituable para los inversionistas.

La medida de redituabilidad de los bienes de capital es, en sí, un índice de productividad. Este índice no solo es aplicable a la productividad de la empresa sino también a la de la sociedad a quien se sirve.

▪ **Factor gente:**

La importancia que tiene el capital para una empresa industrial; no menos importante es la gente que colabora en ella. Los dos factores, capital y gente, no son ambivalentes, los dos se complementan. La importancia de uno y otro factor depende de las necesidades particulares de cualquier industria.

- **Factor tecnología:**

El paso que llevan las aplicaciones de las computadoras ha procreado multitud de industrias subsidiarias, como sería la manufactura de componentes, los servicios de información, los productores de bibliotecas, programas y paquetes de software.

Estos nuevos progresos abarcan los programas especiales, los satélites de comunicación, la medicina electrónica y el transporte supersónico. Más allá, se encuentran áreas de la ciencia en las que los hombres sondean lo desconocido y nadie sabe dónde y cuándo se harán descubrimientos de un nuevo conocimiento. (García Cantú, 2011, págs. 25 - 29)

- ***Barreras a la productividad.***

En el año 2011, García Cantú considero que existe 5 barreras para la productividad, las cuales debemos evitar:

- 1. Burocracia obsesiva:** Es el apego inflexible a las normas, reglas y prácticas establecidas dentro de una organización la cual puede afectar seriamente a los niveles de productividad, el progreso y crecimiento que podría tener más adelante la empresa.
- 2. Arteriosclerosis organizacional:** Poseer una estructura orgánica compleja donde se fijan diversos niveles jerárquicos innecesarios, dificulta la fluidez de la comunicación generando a su vez papeleo y trámite innecesario siendo algunas de las causas que atrofian y no permiten una comunicación eficaz y flexible.
- 3. Feudalismo corporativo:** Se origina cuando a los órganos corporativos, que dirigen la organización solo buscan el beneficio personal sin importarle los

objetivos, actuaciones y problemas de terceros, mucho menos la productividad.

4. Excesiva centralización de control: La excesiva centralización del control, dificulta la aceleración de los procesos y la solución inmediata de problemas contingenciales que se presentan en los niveles operativos. Un problema común para que se origine este tipo de situaciones es que los niveles superiores presentan cierta resistencia a delegar autoridad y responsabilidad. La centralización excesiva dificulta la administración de cualquier empresa, especialmente cuando la alta dirección carece de las habilidades gerenciales que se necesitan para coordinar los esfuerzos y la participación de todo el personal para lograr las metas de la empresa.

5. Mentalidad cerrada al cambio: Con el avance tecnológico y la globalización los seres humanos deben ser flexibles para adaptarse al cambio, sin embargo, existe cierta resistencia, más aún en las organizaciones, donde los jefes y compañeros no se adaptan a los nuevos sistemas y métodos de trabajo; obstruyendo el paso a la productividad y al progreso.

➤ ***Procedimiento multifactor para medir la productividad.***

La productividad de un recurso es la cantidad de productos o servicios producidos en un periodo, dividido entre el monto requerido de dicho recurso. La productividad de cada recurso puede y debe medirse.

- **Capital:** Volumen de productos producidos dividido entre el valor de los activos.
- **Materiales:** Volumen de productos producidos dividido entre dinero desembolsado en materiales.
- **Mano de obra directa:** Volumen de productos producidos dividido entre horas de mano de obra directa.

- **Gastos generales:** Volumen de productos producidos dividido entre dinero desembolsado en gastos generales.

Aunque estas medidas de la productividad tienen sus inconvenientes, proporcionan un punto de partida para llevar el control de la productividad, de manera que los gerentes pueden estar conscientes de sus tendencias.

El problema de enfocarse en la productividad de un solo tipo de recurso, o factor, es que su productividad puede incrementarse simplemente reemplazando parte de dicho recurso con otro diferente. La importancia de examinar la productividad de múltiples factores para poder juzgar la eficiencia de un sistema de producción. (Frazier, 2000, pág. 585)

➤ ***Medidas de productividad.***

La productividad mide la relación entre las entradas realmente usadas en un proceso y los respectivos volúmenes de bienes producidos.

Muchos consideran que las ganancias en la productividad impulsan fuertemente el mejoramiento de los estándares de vida. Las medidas de productividad examinan dos aspectos de la relación entre cantidades de insumos y volúmenes producidos:

- Si más insumos de los necesarios han sido utilizados para producir una determinada cantidad de bienes.
- Si la mejor mezcla de insumos ha sido empleada para producir esa determinada cantidad de bienes.

Dos factores que distinguen las medidas de productividad de los análisis de desviaciones:

- Las medidas de productividad no emplean información proveniente de presupuestos o de valores estándares. Ellas simplemente miden y comparan la relación entre volúmenes de entradas y salidas realmente usadas.
- Los cálculos de desviaciones en rendimientos y en mezclas sólo se aplican cuando han ocurrido sustituciones dentro de una categoría de insumos específica.

Pueden existir sustituciones entre mano de obra directa y materiales directos.

Medidas de productividad parcial

La productividad parcial mide la cantidad de bienes producidos con relación a las cantidades de uno solo de los elementos de entrada, tanto la mano de obra como los materiales empleados a la entrada del proceso.

$$**Productividad parcial** = \frac{Cantidad\ de\ bienes\ producidos}{Cantidad\ de\ una\ entrada\ usada}$$

Por sí sola, una medida de productividad parcial tiene muy poco significado. Tan sólo gana importancia cuando se compara entre sí en diferentes periodos de tiempo, con esa misma medida tomada de otra empresa competidora.

Una ventaja reconocida de las medidas de productividad parcial es que se enfocan en uno solo de estos elementos, simplificando los cálculos y facilitando su análisis. (Toro López, 2010, págs. 348 - 350)

Factor de productividad total (FPT)

Este factor es la relación de las cantidades producidas de un bien a las cantidades empleadas de todos los insumos:

$$FPT = \frac{\text{Cantidad de bienes producidos}}{\text{Costo de todas las entradas usadas}}$$

➤ *Diferencias y esencia entre términos empleados en la productividad.*

Eficiencia: Es la relación entre los recursos programados y los insumos utilizados realmente. El índice de eficiencia, expresa el buen uso de los recursos en la producción de un producto en un periodo definido. Eficiencia es hacer bien las cosas. Su fórmula es:

$$Eficiencia = \frac{\text{insumos programados}}{\text{insumos utilizados}}$$

Eficacia: Es la relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas. El índice de eficacia expresa el buen resultado de la realización de un producto en un periodo definido.

Eficacia es obtener resultados.

$$Eficacia = \frac{\text{Productos logrados}}{\text{Meta}}$$

Efectividad: Es la relación entre eficiencia y eficacia. El índice de efectividad expresa una buena combinación de la eficiencia y eficacia en la producción de un producto en un periodo definido.

Efectividad es hacer bien las cosas, obteniendo resultados.

$$Efectividad = Eficiencia \times Eficacia$$

Productividad: Es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron.

El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento del cada uno de los factores de producción, los críticos e importantes, en un periodo definido.

$$Productividad = \frac{Productos\ logrados}{Factores\ de\ la\ producción}$$

La mejor definición de la productividad nos la da la oficina internacional del trabajo en una simple ecuación:

$$Productividad = \frac{Bienes\ y\ servicios}{Recursos\ invertidos\ en\ producirlos}$$

O bien: productividad es el resultado de dividir el total de factores de salida, como bienes, entre los de entrada, como recursos. Este mismo concepto es aplicable a una planta manufacturera con la siguiente ecuación:

$$Productividad = \frac{Unidades\ producidas\ y\ vendidas\ (Bienes)}{Instalaciones,\ maquinaria,\ materiales\ y\ personal\ (Recursos)}$$

En caso de que aumente el valor del numerador con mayor cantidad de unidades de producción, sin incrementar el denominador en el valor total de los recursos empleados, el índice de productividad aumenta en la misma proporción dada por la ecuación.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Unidades producidas y vendidas}}{\text{Costos totales de operación de la planta productiva}}$$

La productividad radica en que sus métodos no exigen aumentos considerables de capital, ni adquisición de maquinaria ni cambios costosos en las instalaciones; únicamente tratan de aprovechar mejor los medios actuales de producción y distribución.

Las empresas deben perfeccionar sus sistemas internos de producción, darle una mejor utilización a los medios disponibles y el factor trabajo para poder producir artículos de mejor calidad a menores precios con lo cual se beneficia la propia empresa, el operario, el consumidor y, en última instancia, el país en general.

La productividad tiene su fundamento en un principio económico que ha estado siempre presente en la mente de la humanidad: producir con menor esfuerzo. (García Cantú, 2011, págs. 16 - 18)

➤ ***Relación entre satisfacción laboral y productividad.***

- En investigaciones realizadas Chiang Vega y Ojeda Hidalgo (2013) afirmó que:

Por los años cincuenta y sesenta se realizaron diversos estudios sobre la relación que existe entre satisfacción y productividad, como resultado de esos estudios se concluyó que “un trabajador contento es un trabajador productivo”; ya en la década de los noventa ciertos estudios discutieron las conclusiones anteriores, ya que aunque confirman la existencia de una relación positiva se plantea que la correlación no es tan alta.

Otro punto de interés en este tema es la dirección de la causalidad y según los estudios que se han realizado la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Tal conclusión se

obtiene por el hecho de que al realizar bien un trabajo se obtiene una sensación intrínseca de bienestar; además, bajo el supuesto de que la empresa recompense la productividad, en el caso de que ésta sea mayor, implicará que el trabajador reciba un reconocimiento verbal, mayor sueldo y posibilidades de ascenso; estas recompensas son las que incrementan el grado de satisfacción laboral.

Algunos estudios que hacen un análisis de investigaciones respecto a las relaciones entre la satisfacción laboral y el rendimiento son los siguientes:

Cuadro Nº 01: Relación entre satisfacción laboral y rendimiento

AÑO	AUTOR	RESULTADOS
1951-1955	Brayfield y Crockett	Después de analizar más de 50 trabajos de investigación sugieren que no existe ninguna razón válida para defender la hipótesis de una relación de causalidad entre satisfacción y rendimiento. Sin embargo, aceptan que en algún caso la satisfacción en el trabajo y el nivel de ejecución sean dos variables correlacionales.
1961-1963	Shachter y colaboradores(1961), Latane y Arrowood(1963)	Defienden la tesis de que una de las características situacionales intervinientes es la competencia autopercebida de cada empleado. Si la competencia autopercebida es alta el rendimiento laboral se considera como fuente de equilibrio y satisfacción. Por el contrario en los casos de los trabajadores con una baja autopercepción de su valía, la respuesta ante la insatisfacción tenderá a ser negativa. En el primer caso la insatisfacción tendería a aumentar el nivel de ejecución, mientras que en el segundo desencadenaría una conducta negativa.
1970	Schawab y colaboradores	Han señalado que lo más probable es que tanto la satisfacción como el rendimiento estén afectados conjuntamente por las experiencias específicas del trabajo.

1976-1984	Locke	<p>No existen pruebas contundentes de un efecto directo de la insatisfacción en la productividad de los individuos trabajadores.</p> <p>Locke concluye que la lógica y la investigación sugieren que es mejor ver la productividad y la satisfacción como resultados separados de la interacción entre el empleado y el trabajo, y esperar relaciones causales entre ellos sólo en circunstancias especiales.</p> <p>Una producción más baja o una calidad de trabajo más pobre son respuestas posibles a la insatisfacción, pero no parece que tengan lugar de forma fiable en todos los empleados.</p>
1993	Moorman	Indica que pocos estudios encuentran una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.
1993	Varca y James – Valutis	Encuentran que la relación entre satisfacción laboral y rendimiento está modulada por las habilidades de los trabajadores. De este modo, los individuos con altos niveles de satisfacción laboral y altos niveles de habilidades laborales relevantes tienen tasas de rendimiento significativamente superiores que el resto de empleados. El rendimiento se puede entender más claramente examinando la relación entre habilidades y actitudes del trabajador.

Fuente: Chiang, Martín y Nuñez (2010)

2.2. Definición de términos:

1. Actitud:

Son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos. (Robbins Stephen, P. & Coulter, M., 2005)

2. Compromiso organizacional:

La orientación de un empleado hacia la organización en cuanto a su lealtad, identificación y participación en la organización. (Robbins Stephen, P. & Coulter, M., 2005)

3. Capacitación:

Es el proceso sistemático de perfeccionamiento y/o adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y aptitudes para una mejor calificación, tendente a un mejor ejercicio de labores, a un mayor bienestar social y a la realización personal del servidor. (Pérez Rosales, 2010)

4. Desempeño:

Es el resultado final de una actividad. (Robbins Stephen, P. & Coulter, M., 2005)

5. Eficacia:

Se define como “hacer las cosas correctas”, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. (Robbins Stephen, P. & Coulter, M., 2005)

6. Eficiencia:

Se concibe este concepto, como el principio que permite la relación óptima entre los recursos que se utilizan y los productos que se obtienen, y que, simultáneamente hace posible que el trabajador se sienta realizado mediante un sentimiento de logro y de plena participación. (Pérez Rosales, 2010)

7. Motivación:

Se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. (Robbins Stephen, P. & Coulter, M., 2005)

8. Necesidad:

Es un estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos. (Robbins Stephen, P. & Coulter, M., 2005)

9. Organización:

Es una asociación deliberada de personas para cumplir determinada finalidad. (Robbins Stephen, P. & Coulter, M., 2005)

10. Participación en el trabajo:

Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía. (Robbins, S.P. & Coulter, M., 2005)

11. Percepción:

Proceso por medio del cual los individuos dan significado a su ambiente organizando e interpretando sus impresiones sensoriales. (Robbins Stephen, P. & Coulter, M., 2005)

12. Personalidad:

Es la combinación peculiar de las características psicológicas que afectan la manera en que una persona reacciona e interactúa con los demás. (Robbins Stephen, P. & Coulter, M., 2005)

13. Rendimiento:

Es una variable que hace referencia al nivel de desempeño obtenido en una tarea. (Guillen Gestoso, C. & Guil Bozal, R., 2000)

14. Resultado:

Éste se refiere a las consecuencias que el desempeño le produce en forma de recompensas o castigos. (Guillen Gestoso, C. & Guil Bozal, R., 2000)

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Tipo de investigación

- **De acuerdo al fin que persigue:** La presente investigación es aplicada ya que se sustenta en teorías ya existentes, buscando la aplicación y utilización de los mismos.
- **De acuerdo a la técnica de contrastación:** La presente investigación es Descriptiva (No Experimental), ya que el propósito del investigador es describir situaciones y eventos.

La investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables; es decir no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M., 2010).

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación de la presente investigación es Explicativo porque, una relación temporal entre las variables analizadas, se trata del primer requisito teórico deseable, después de la asociación estadística y la fuerza de asociación; para plantear una relación causal entre dos variables, esta es la condición que permite situar al estudio de influencia en el nivel investigativo explicativo.

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

Universo: El universo de la presente investigación está compuesto por los 47 colaboradores del que conforman la empresa textil Janice Sport S.A.C.

Cuadro Nº 02: Colaboradores de la empresa Janice Sport S.A.C.

JANICE SPORT S.A.C.	
ÁREAS DE LA EMPRESA	Nº DE COLABORADORES
ÁREA DE CORTE	7
ÁREA DE COSTURA	14
ÁREA DE ESTAMPADO	8
ÁREA DE DISEÑO	3
ÁREA DE BORDADO	2
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	5
ÁREA DE VENTAS	8
TOTAL	47

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

Población: Está conformada por los 34 colaboradores de las áreas que intervienen de manera directa en el proceso de producción.

Muestra: Está conformada por el total de la población, es decir los 34 colaboradores que forman parte de las áreas de corte, costura, estampado, diseño y bordado.

Cuadro Nº 03: Colaboradores de las áreas de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.

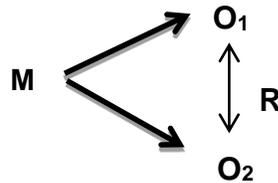
JANICE SPORT S.A.C.	
ÁREAS DE PRODUCCIÓN	Nº DE COLABORADORES
ÁREA DE CORTE	7
ÁREA DE COSTURA	14
ÁREA DE ESTAMPADO	8
ÁREA DE DISEÑO	3
ÁREA DE BORDADO	2
TOTAL	34

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

3.4. Tipo de diseño de investigación

El diseño de la investigación es No Experimental – Transversal – Correlacional - causal, ya que la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables; es decir no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación. Es transversal – Correlacional - causal porque se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M., 2010)

Dónde:



M: Colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.

O₁: Satisfacción Laboral

O₂: Productividad

R: Relación.

3.5. Métodos de investigación

Se utilizó el método de investigación científica, ya que la investigación partió de la formulación del problema general, la propuesta de objetivos generales y específicos, posteriormente el desarrollo, conclusiones y discusiones respectivas de la investigación. Así mismo, se utilizó técnicas como la encuesta y fichaje los cuales ayudaron a la recopilación de datos y formulación de conclusiones.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuadro N° 04: Técnicas e Instrumentos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCES	INFORMANTE
Técnica de Fichaje	Ficha bibliográfica	Marco teórico y conceptual	Libros, tesis, revistas, noticias, etc.
Encuesta	Cuestionario (Ver Anexo N° 2)	Variable I: Satisfacción Laboral	Trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport
Análisis de Contenido	Cuadro de unidades y categorías de análisis (Ver Anexo N° 3)	Variable II: Productividad	Trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos

- **Técnicas de procesamiento de datos:**

Tabulación de datos: Al haber concluido el proceso de recopilación de datos a través de los instrumentos (Cuestionario - Cuadro de unidades y categorías de análisis) se procedió a ordenar toda la información adquirida, en tablas que nos faciliten el estudio de las variables.

Para analizar la variable satisfacción laboral, se procedió a identificar el número de preguntas que conforman el cuestionario. Una vez identificadas, se realizó el siguiente procedimiento para la variable en general y para cada una de las dimensiones.

El cuestionario está conformado por 41 preguntas, se procedió a calcular el Rango, el cual se obtuvo de la diferencia del puntaje máximo que podría recibir cada pregunta, de ser el caso que todas obtuvieran como respuesta la

opción con el valor más alto, en este caso “SIEMPRE” que equivale a “5” (41 x 5 = 205 puntos) y el mínimo que podría recibir cada pregunta de ser el caso que todas obtuvieran como respuesta la opción con el valor más bajo, en este caso “NUNCA” que equivale a “1” (41 x 1 = 41 puntos).

$$R = X_{max} - X_{min}$$

$$R = 205 - 41$$

$$R = 164$$

Posteriormente se procedió a determinar el número de Intervalos “K”, el cual se fijó utilizando una escala de Likert de 3 niveles: Alto, medio y bajo, teniendo en cuenta que serán los niveles con los que analizaremos las variables en estudio. Para calcular la amplitud de cada intervalo se procedió a dividir el rango entre el número de intervalos es decir; $A = R/K$ $A = 164/3$ $A = 54,67 = 54$

De esa manera se obtuvo que en la escala BAJO se encuentren los puntajes entre 41 y 95, en la escala MEDIO los puntajes entre 96 y 150, y finalmente en la escala ALTO los puntajes entre 151 y 205; realizando el mismo procedimiento para las 4 dimensiones así como también para la variable dependiente.

Para evaluar la variable Productividad se realizó un cuadro de unidades y categorías de análisis; en donde para obtener la productividad parcial de cada trabajador en su respectiva área, se divide la cantidad de bienes producidos entre la cantidad de una entrada usada (Mano de Obra) para obtener de esa manera cuan productivo es cada colaborador de acorde con la labor realizada diariamente.

Cuadro Nº 05: Cuadro de Unidad de Análisis - Productividad

UNIDAD DE ANÁLISIS		CATEGORIA DE ANALISIS			
		Productividad Parcial = $\frac{\text{Cant. De bienes producidos}}{\text{Horas de mano de obra}}$			
Nº	Nº de Trab.	Und. Producidas	Productividad	Redondeo	Nivel de Produc.
ÁREA DE CORTE					
1	2	108	13,5	14	<i>Alta</i>
2	5	39	4,875	5	Bajo
3	12	58	7,25	7	Media
4	19	78	9,75	10	Media
5	21	62	7,75	8	Media
6	29	89	11,125	11	<i>Alta</i>
7	30	81	10,125	10	Media
ÁREA DE COSTURA					
1	4	201	25,13	25	<i>Alta</i>
2	6	95	11,88	12	Media
3	7	85	10,63	11	Media
4	8	147	18,38	18	Media
5	20	77	9,63	10	Media
6	22	121	15,13	15	Media
7	23	151	18,88	19	<i>Alta</i>
8	24	107	13,38	13	Media
9	26	90	11,25	11	Media
10	27	120	15,00	15	Media
11	28	61	7,63	8	Bajo
12	31	172	21,50	22	<i>Alta</i>
13	32	97	12,13	12	Media
14	34	93	11,63	12	Media
ÁREA DE ESTAMPADO					
1	1	39	4,875	5	Media
2	3	57	7,125	7	<i>Alta</i>
3	13	50	6,25	6	Media
4	14	53	6,625	7	<i>Alta</i>
5	15	66	8,25	8	<i>Alta</i>
6	16	48	6,00	6	Media
7	17	40	5,00	5	Media
8	33	33	4,125	4	Media
ÁREA DE DISEÑO					
1	11	90	11,25	11,25	<i>Alta</i>
2	18	100	12,5	12,5	<i>Alta</i>
3	25	65	8,125	8,125	Media
ÁREA DE BORDADO					
1	9	137	17,125	17,125	<i>Alta</i>
2	10	158	19,75	19,75	<i>Alta</i>

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

Representación gráfica: Los datos obtenidos los expresamos mediante tablas y gráficos para su mejor lectura e interpretación.

- **Análisis de datos**

Para el análisis de datos, estos se ordenaron y tabularon de acuerdo con los objetivos, dimensiones e indicadores de la presente investigación, a su vez los datos que se recogieron en las encuestas se trataron estadísticamente, para ello se utilizó el programa Excel; a su vez también se empleó el Programa Estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versión 22.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Resultados descriptivos

Para analizar el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C., se elaboró un cuestionario (Ver Anexo N° 2) el cual está dividido en 4 dimensiones; las respuestas obtenidas fueron tabuladas para lograr los objetivos propuestos.

Por otro lado para analizar la productividad de los colaboradores se utilizó el instrumento denominado Cuadro de unidades y categorías de análisis (Ver Anexo N° 3), en el cual se evaluó a cada uno de los individuos en estudio.

Los resultados se presentan por objetivos, variable y posteriormente son desglosados por dimensiones.

SATISFACCIÓN LABORAL

- Conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.

Tabla N° 01: Resultados de las encuestas, según puntajes y nivel de SATISFACCIÓN LABORAL aplicados a los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto.

N° Ord	Puntaje	Nivel	N° Ord	Puntaje	Nivel
1	140	Medio	18	185	Alto
2	181	Alto	19	175	Alto
3	190	Alto	20	180	Alto
4	195	Alto	21	165	Alto
5	135	Medio	22	185	Alto
6	180	Alto	23	190	Alto
7	186	Alto	24	175	Alto
8	185	Alto	25	196	Alto
9	197	Alto	26	168	Alto
10	200	Alto	27	179	Alto
11	170	Alto	28	195	Alto
12	182	Alto	29	157	Alto
13	150	Medio	30	188	Alto
14	203	Alto	31	198	Alto
15	187	Alto	32	187	Alto
16	165	Alto	33	135	Medio
17	145	Medio	34	181	Alto

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores.

Tabla N° 02: Nivel de SATISFACCIÓN LABORAL de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentajes
Bajo (41 - 95)	0	0,00%
Medio (96 - 150)	5	14,71%
Alto (151 - 205)	29	85,29%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores.

Descripción: La tabla N° 01 y 02, muestran los puntajes obtenidos de la aplicación cuestionario a los trabajadores para medir el nivel de satisfacción laboral. Observando que del total de individuos encuestados, ninguno posee un nivel de satisfacción **bajo**, 5 poseen un nivel **medio**, mientras que 29 individuos cuentan con un nivel de satisfacción **alto**.

Tabla N° 03: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la DIMENSIÓN LABOR QUE PLANTEE RETOS MENTALES.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentajes
Bajo (18 - 42)	0	0,00%
Medio (43 - 67)	6	17,65%
Alto (68 - 92)	28	82,35%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores.

Descripción: La tabla N° 3, muestra que ningún individuo posee un nivel **bajo** de satisfacción, 6 individuos poseen un nivel **medio**, mientras que 28 poseen un nivel de satisfacción **alto**, con respecto a esta dimensión.

Tabla N° 04: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la DIMENSIÓN RECOMPENSAS EQUITATIVAS.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentajes
Bajo (4 - 9)	0	0,00%
Medio (10 - 15)	11	32,35%
Alto (16 - 21)	23	67,65%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores.

Descripción: Del total de individuos encuestados, 23 poseen un nivel de satisfacción **alto**, solo 11 un poseen un nivel **medio** y ninguno posee un nivel **bajo**, con respecto a la dimensión recompensas equitativas.

Tabla N° 05: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la DIMENSIÓN CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentajes
Bajo (7 - 16)	0	0,00%
Medio (17 - 26)	3	8,82%
Alto (27 - 36)	31	91,18%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores.

Descripción: Con respecto a esta dimensión, de un total de 34 encuestados, 31 individuos poseen un nivel de satisfacción **alto** con respecto a las condiciones apropiadas del trabajo, tan solo 3 individuos poseen un nivel **medio** y ninguno posee un nivel **bajo**.

Tabla N° 06: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la DIMENSIÓN COMPAÑEROS COLABORADORES.

Nivel de Satisfacción	Frecuencia	Porcentajes
Bajo (12 - 28)	0	0,00%
Medio (29 - 45)	4	11,76%
Alto (46 - 62)	30	88,24%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores.

Descripción: Con respecto a la dimensión compañeros colaboradores, 30 individuos poseen un nivel **alto** de satisfacción, solo 4 poseen un nivel **medio** y ninguno posee un nivel **bajo** de satisfacción.

PRODUCTIVIDAD

- Determinar el nivel de productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.

Tabla N° 07: Resultados obtenidos, según puntajes y nivel de PRODUCTIVIDAD de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto.

N° Ord	Puntaje	Nivel	N° Ord	Puntaje	Nivel
1	5	Media	18	13	Alta
2	14	Alta	19	10	Media
3	7	Alta	20	10	Media
4	25	Alta	21	8	Media
5	5	Bajo	22	15	Media
6	12	Media	23	19	Alta
7	11	Media	24	13	Media
8	18	Media	25	8	Media
9	17	Alta	26	11	Media
10	20	Alta	27	15	Media
11	11	Alta	28	8	Bajo
12	7	Media	29	11	Alta
13	6	Media	30	10	Media
14	7	Alta	31	22	Alta
15	8	Alta	32	12	Media
16	6	Media	33	4	Media
17	5	Media	34	12	Media

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

Tabla N° 08: Nivel de PRODUCTIVIDAD de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.

Nivel de Productividad	Frecuencia	Porcentajes
BAJO	2	5,88%
MEDIO	20	58,82%
ALTO	12	35,29%
TOTAL	34	100%

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

Descripción: La tabla N° 07 y 08, muestran los puntajes obtenidos de la aplicación instrumento denominado cuadro de unidades y categorías de análisis. Del total de 34 individuos evaluados, 2 poseen un nivel de productividad **bajo**, 20 poseen un nivel **medio**, mientras que 12 individuos cuentan con un nivel de productividad **alto**.

Tabla N° 09: Capacidad Instalada de la empresa Janice Sport.

CAPACIDAD INSTALADA	
Total Und. Producidas por mes	4600
Total Und. Producidas por día	177
Total Und. Producidas por hora	22
Total Capacidad Instalada	22

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

Tabla N° 10: Capacidad Instalada de la empresa Janice Sport.

CAPACIDAD UTILIZADA	
Prom. De Und. Producidas por hora	11
Total capacidad instalada	22
Capacidad Utilizada	50%

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

Descripción: La tabla N° 9 muestra la capacidad instalada de la empresa, la cual es la de 22 unidades producidas por hora hombre; por otro lado la tabla N° 10, muestra la capacidad utilizada, es decir del total de capacidad instalada solo se utiliza un 50% de capacidad, cifra que se obtuvo de la división del número de unidades producidas por hora entre la capacidad instalada.

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

- Establecer la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Janice Sport S.A.C.

Tabla N° 11: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.

SATISFACCIÓN LABORAL				PRODUCTIVIDAD DE TRABAJADORES			
N° Ord	Puntaje	N° Ord	Puntaje	N° Ord	Puntaje	N° Ord	Puntaje
1	140	18	185	1	5	18	13
2	181	19	175	2	14	19	10
3	190	20	180	3	7	20	10
4	195	21	165	4	25	21	8
5	135	22	185	5	5	22	15
6	180	23	190	6	12	23	19
7	186	24	175	7	11	24	13
8	185	25	196	8	18	25	8
9	197	26	168	9	17	26	11
10	200	27	179	10	20	27	15
11	170	28	195	11	11	28	8
12	182	29	157	12	7	29	11
13	150	30	188	13	6	30	10
14	203	31	198	14	7	31	22
15	187	32	187	15	8	32	12
16	165	33	135	16	6	33	4
17	145	34	181	17	5	34	12

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

Tabla N° 12: Comportamiento de las variables SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014, según las estadísticas descriptivas.

ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS	Satisfacción laboral	Productividad
Valor mínimo	135	4
Valor máximo	203	25
Promedio	177.4	11.3
Desv. Estándar	18.7	5.2
Coef. Variación	10.5	45.9

Fuente: Elaboración propia de la investigación.

Descripción: En la tabla N° 11 y N° 12, se observa el inicio del análisis de la relación entre las variables del estudio; es decir, de la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores. El puntaje mínimo alcanzado en la aplicación de la encuesta de satisfacción es 135 puntos y el puntaje máximo de 203, con un promedio de 177,4 puntos y una desviación estándar de 18.7 puntos.

En la productividad el puntaje mínimo que alcanzan los colaboradores es de 4 piezas producidas en su área respectiva por cada hora de trabajo y el máximo es de 25 piezas por cada hora de trabajo diario en su respectiva área de trabajo. El promedio de piezas producidas por cada trabajador en una hora de trabajo es de 11,3; con una desviación estándar de 5,2 piezas producidas.

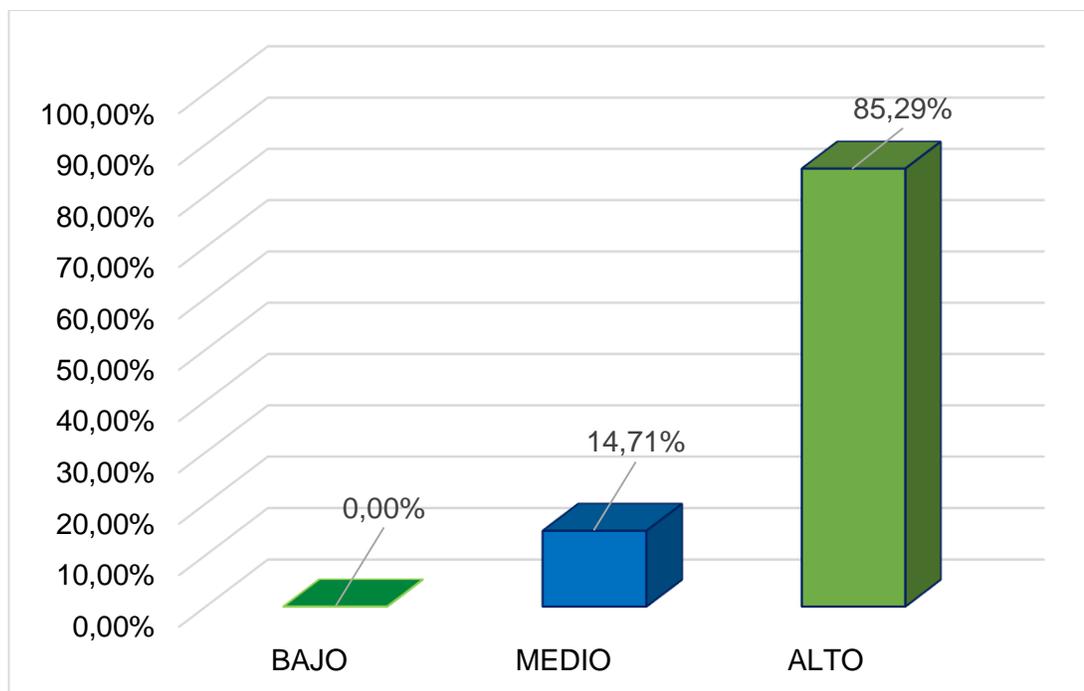
Notándose que la distribución de puntajes en la satisfacción laboral, muestra mejor homogeneidad que en la productividad que es una distribución mucha más dispersa por cuestiones propias de la actividad.

4.2. Resultados explicativos

SATISFACCIÓN LABORAL

- Conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.

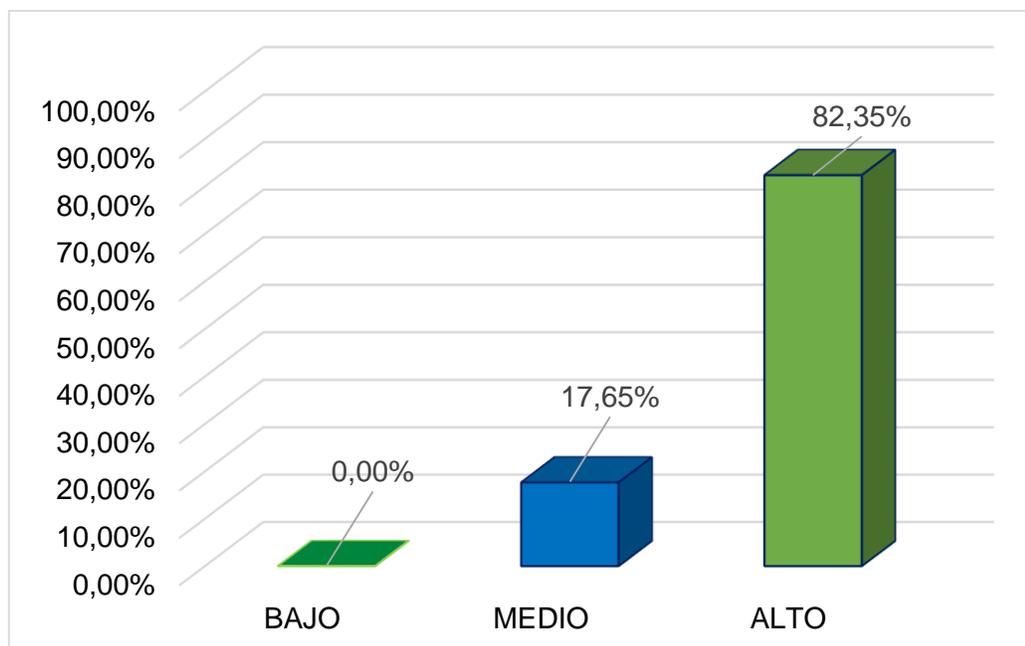
Gráfico N° 01: Nivel de SATISFACCIÓN LABORAL de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.



Fuente: Datos de la Tabla N° 02

Explicación: Como se observa en el gráfico, de la muestra encuestada el 85,29% de colaboradores posee un nivel **alto** de satisfacción laboral y un 14,71% posee un nivel **medio**. Ninguno de los colaboradores posee niveles bajos de satisfacción laboral lo cual es bueno para la empresa, ya que cuenta con trabajadores que poseen una actitud positiva hacia su trabajo. Este es el resultado de diversos factores que influyen en el estado emocional del individuo. A continuación se analizarán en 4 dimensiones.

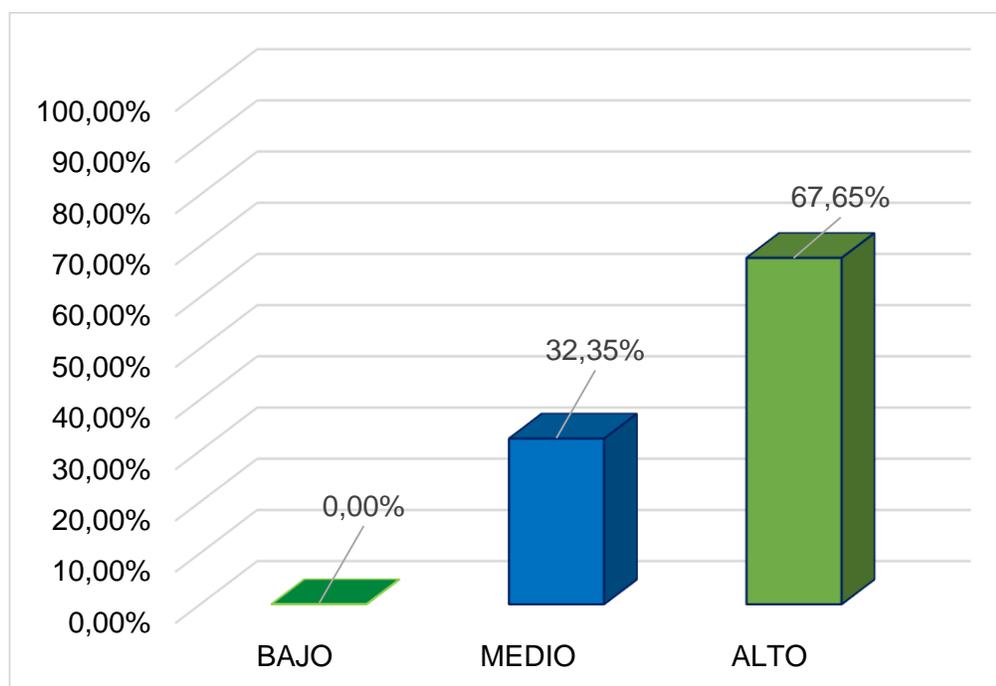
Gráfico N° 02: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la DIMENSIÓN LABOR QUE PLANTEE RETOS MENTALES.



Fuente: Datos de la Tabla N° 03

Explicación: Al analizar esta dimensión, encontramos que el 82,35% de los colaboradores encuestados poseen un nivel de satisfacción **alto** y el 17,65% un nivel **medio**. Estos porcentajes nos demuestran que los colaboradores consideran que su puesto de trabajo es desafiante, porque pone a prueba sus habilidades y aptitudes lo que les permite sentirse realizados dentro de su ámbito laboral. Se consideran útiles para la empresa lo cual genera actitudes positivas en los mismos.

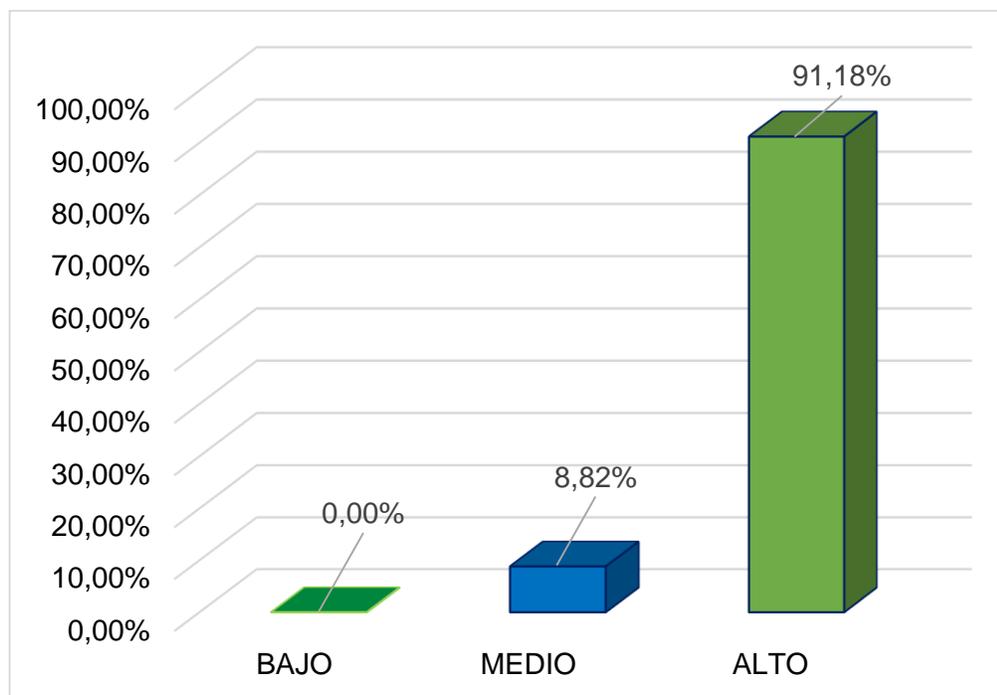
Gráfico N° 03: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la DIMENSIÓN RECOMPENSAS EQUITATIVAS.



Fuente: Datos de la Tabla N° 04

Explicación: Al observar estos porcentajes, podemos notar que más de la mitad de los colaboradores encuestados, para ser exactos el 67,65% posee un nivel de satisfacción **alto**, el 32,35% un nivel **medio**. Como se aprecia en la tabla nivel **bajo** obtuvo el 0,0% lo que quiere decir que ningún colaborador está descontento o tiene actitudes negativas en esta dimensión. Estos porcentajes son confortantes, ya que según la teoría estudiada los colaboradores consideran que el salario que perciben es justo y que cumple con sus expectativas en todos sus sentidos.

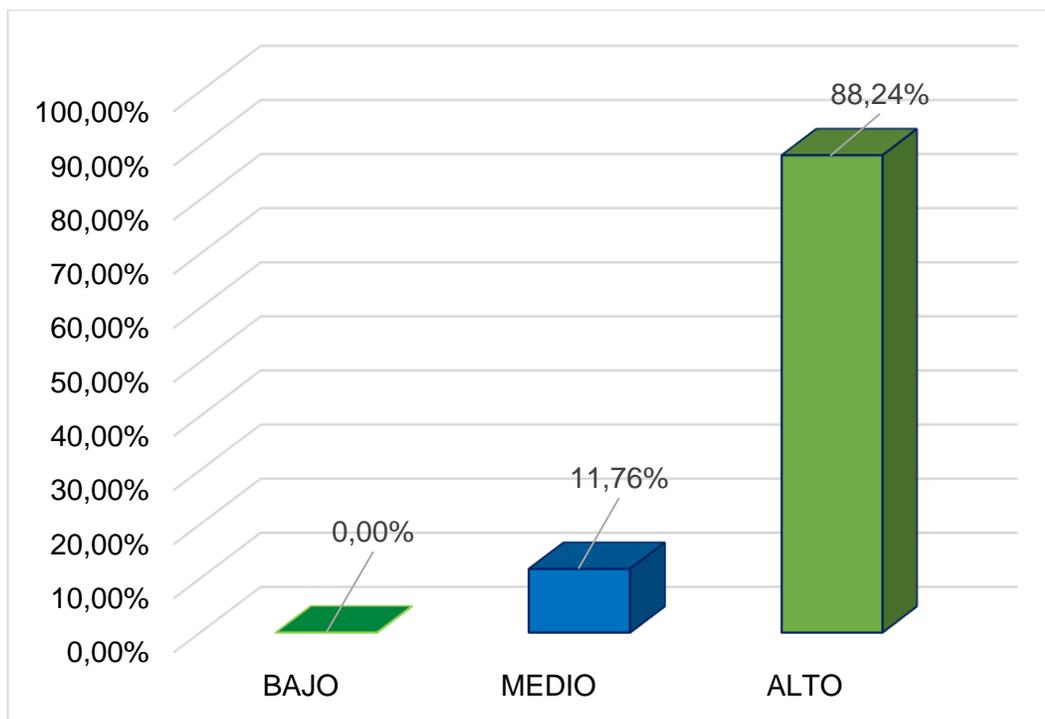
Gráfico N° 04: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según la DIMENSIÓN CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO.



Fuente: Datos de la Tabla N° 05

Explicación: Al analizar esta dimensión se observa que existe un nivel **alto** de satisfacción con un porcentaje de 91,18% y tan solo el 8,82% de los colaboradores posee un nivel medio de satisfacción con respecto a esta dimensión. Las cifras demuestran que la mayoría de colaboradores piensa que existe las condiciones apropiadas así como también los materiales y equipos necesarios para el desarrollo de sus labores diarias, es decir que el entorno físico en el que se desenvuelven es cómodo, agradable y sobre todo seguro.

Gráfico N° 05: Nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. según LA DIMENSIÓN COMPAÑEROS COLABORADORES.



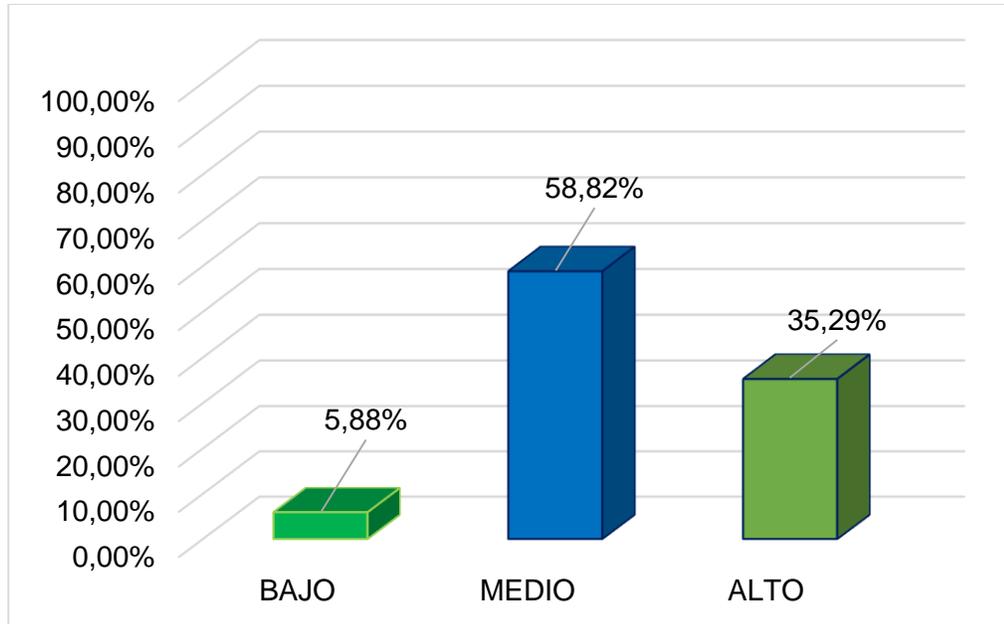
Fuente: Datos de la tabla N° 06

Explicación: Las cifras demuestran que existe un nivel **medio** de satisfacción de 11,76% y un nivel **alto** de 88,24%. Podemos considerar estas cifras muy positivas porque aparte de existir las condiciones apropiadas de trabajo, también existe un buen ambiente laboral, ya que la mayoría de individuos considera que sus compañeros son colaboradores, lo cual permite un buen desarrollo de las tareas diarias así como también les permite satisfacer sus necesidades de interacción social, tal cual lo señala la teoría.

PRODUCTIVIDAD

- Determinar el nivel de productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.

Gráfico N° 06: Nivel de PRODUCTIVIDAD de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.



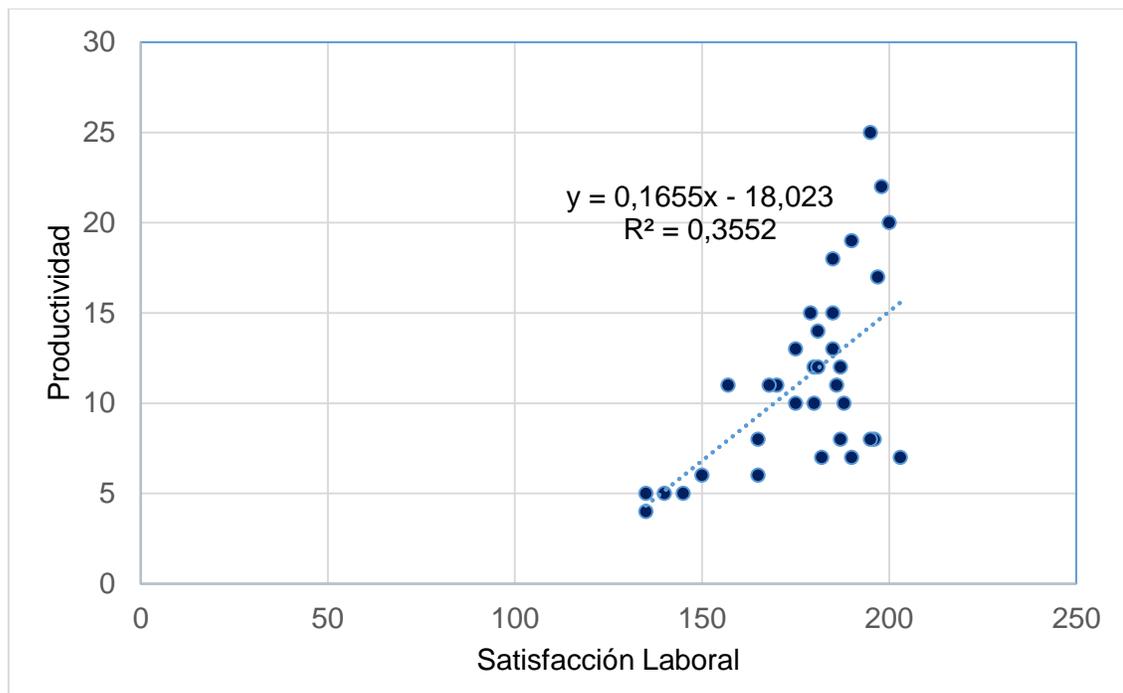
Fuente: Datos de la tabla N° 08

Explicación: Los porcentajes demuestran que solo un 5,88% de colaboradores poseen un nivel **bajo** de productividad, el 58,82% posee un nivel **medio** es decir más de la mitad del total de colaboradores; por otro lado un 35,29% posee un nivel **alto**. Estas cifras fueron el resultado de la evaluación de los colaboradores de acuerdo a la labor que realizan en el área al cual pertenecen. Estas cifras son muy alentadoras ya que más de la mitad de colaboradores poseen un nivel **medio-alto** de productividad.

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

- Establecer la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Janice Sport S.A.C.

Gráfico N° 07: Dispersión de los puntajes y tendencia de la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.



Fuente: Datos de la Tabla N° 09

Explicación: La gráfica, nos permite observar la tendencia positiva de la distribución de los puntajes de las variables en estudio, mostrando además una correlación moderada alta.

Tabla N° 13: Análisis de la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de la empresa Janice Spor S.A.C.

	Hipótesis	Coefficiente de correlación	Significancia $p < 0,05$	Modelo de Regresión $Y = a + bx$	Significancia $p < 0,05$
Relación entre la satisfacción laboral y la productividad	$\rho = 0$ $\rho > 0$	De Pearson $r = 0,596$ <i>Correlación moderada positiva</i>	$p = 0,000$ <i>La relación es significativa</i>	$Y = -18,023 + 0,165X$ $B = 0$ $B > 0$ <i>Influye en el comportamiento de la productividad</i>	$p = 0,000$ <i>La regresión es significativa</i>
Conclusión	Se acepta la hipótesis alternativa. La satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C				

Fuente: Elaboración propia de la investigación

Explicación: La tabla N° 13, nos muestra simplificada la contrastación de la hipótesis de la investigación; es decir, contrastar si la satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.

Entonces, se analizó la relación entre la satisfacción laboral y la productividad si es positiva ($\rho > 0$; *rho es mayor que cero; Coeficiente de correlación mayor que 0*). Efectivamente, la relación es positiva y moderadamente alta, comprobando la prueba de hipótesis estadística al 5% de significancia resultó significativa la relación con $p = 0,000$. Permitiendo analizar la influencia en el comportamiento de la productividad con el modelo de regresión que resultó significativa igual $p = 0,000$. El análisis se ejecutó con el programa informático estadístico SPSS. Versión 22.

Por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa. La satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.

4.3. Discusión de Resultados

Después de realizar un minucioso y arduo análisis estadístico de cada una de las variables y sus dimensiones, se confirma la hipótesis en estudio la cual menciona que *la satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C.*; con una correlación de Pearson $r = 0,596$ siendo esta una correlación *moderada positiva*. Al mismo tiempo se confirmó su validación y confiabilidad bajo los siguientes resultados:

Algunos autores definen a la Satisfacción Laboral de distintas formas; Newton y Keenan (1991) señalan que la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del individuo como del ambiente de trabajo.

Para Robbins (2004), indica que la satisfacción es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Según Blum (1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa en estudio; coinciden con los estudios y afirmaciones de los autores mencionados anteriormente, pues ellos testifican que en la satisfacción laboral influyen muchos factores entre ellos el ambiente de trabajo en el que se encuentran los colaboradores, la personalidad, el salario percibido, reconocimiento de capacidades, buen trato, entre otros; en la tabla 2 y gráfico 1, nos refleja que el nivel

de satisfacción de los colaboradores de la empresa Janice Sport S.A.C se encuentra en un nivel alto con un porcentaje del 85.29% reflejando así que el estudio arrojó datos positivos e influyentes. Pero sin embargo, existe una parte de los colaboradores que aún no alcanzan el nivel de satisfacción deseado tanto por la empresa como por los colaboradores; ya que un 14.71% de los colaboradores aún se encuentran en un nivel medio de satisfacción, estos resultados se obtuvieron dividiendo la variable en estudio en cuatro dimensiones: Labor que plantee retos mentales, recompensas equitativas, condiciones apropiadas de trabajo y compañeros colaboradores; los mismo que coinciden en forma y contenido con las definiciones de los autores mencionados en líneas arriba.

Al describir la dimensión labor que plantee retos mentales, el 82% de los colaboradores considera que su puesto de trabajo siempre le permite desarrollarse como persona, así como también un 94% siempre considera que su trabajo es importante dentro del proceso de producción; por otro lado un 29% menciona que nunca recibe capacitación para mejorar su desempeño laboral.

Nuestros hallazgos en la dimensión recompensas equitativas demuestran que el 56% de los colaboradores siempre considera que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, así como también un 65% asevera que los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas. El 53% siempre percibe su salario como justo y afirma que siempre obtienen incentivos por parte de la empresa.

En la dimensión condiciones apropiadas de trabajo, el 88% menciona que siempre cuenta con los materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo, un 74% afirma que el ambiente de trabajo siempre les ofrece seguridad y más del 80% asevera que siempre se siente cómodo en su área de trabajo así como también lo encuentra agradable

Chiang Vega, M.M., & Ojeda Hidalgo, J.F. (2011). En su *estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*, concluye que al mejorar la relación de los feriantes con sus superiores en términos de supervisión y dirección, aumentaría la productividad de los primeros. Además, el

reconocimiento de los superiores en la forma en cómo realizan sus tareas los feriantes llevará a estos a ser más productivos. Lo que concuerda con la teoría de Robbins Stephen, P. & Judge Timothy A. (2009) el cual se aplica en esta investigación, la misma que considera 4 factores que conducen a niveles altos de satisfacción siendo una de estas los “Compañeros Colaboradores” en el que menciona que los compañeros y la conducta del jefe pueden influir de manera positiva y negativa en los niveles de satisfacción. Nuestro estudio refleja que el 11,76% de colaboradores presenta niveles medios de satisfacción y el 88,24% niveles alto con respecto a esta dimensión.

De acuerdo a nuestro estudio el 65% de colaboradores siempre considera que la relación con sus compañeros es agradable y que facilita la convivencia diaria, así mismo un 53% afirma que la comunicación dentro de la empresa siempre es adecuada. El 76% de trabajadores afirma que la relación con su jefe inmediato siempre está basada en el respeto, por otro lado existe un 3% que afirma que su jefe nunca se preocupa por ellos como persona, nunca es comprensivo, amistoso y nunca escucha sus opiniones.

Fuentes Navarro, S. M. (2012). En su tesis titulada *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis para el obtener el título de Psicóloga Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Concluyó que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad; discrepando así con los resultados de la presente investigación, la misma que si encontró influencia positiva entre ambas variables en estudio.

Marquéz Pérez (2013), menciona que existe dos tipos o niveles de análisis de satisfacción: Satisfacción general y por facetas; podemos mencionar que la presente investigación realizó un análisis por facetas ya que se realizó teniendo en cuenta 4 aspectos específicos del trabajo: labor que plantee retos mentales, recompensas equitativas, condiciones apropiadas de trabajo y compañeros colaboradores; los mismo que presentaron niveles altos de satisfacción como se puede apreciar en las tablas N° 03, 04, 05 y 06.

Robbins Stephen (2004), nos menciona que es interesante observar que si dejamos el plano de los individuos y pasamos al de la organización, hay un apoyo renovado a la relación original entre satisfacción y desempeño; cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellos con menos empleados satisfechos. Esta base teórica abarca un punto de vista más generalizado en el que se deja de lado el plano individual y pasa al plano general de la empresa como un todo; es decir en una empresa pueden existir colaboradores satisfechos e insatisfechos con niveles de productividad diversos, sin embargo a mayores colaboradores satisfechos, mejores resultados obtendrá la organización.

Chiang Vega y Ojeda Hidalgo (2013) afirmó que por los años cincuenta y sesenta se realizaron diversos estudios sobre la relación que existe entre satisfacción y productividad, concluyendo que “un trabajador contento es un trabajador productivo”; investigaciones posteriores discutieron las conclusiones anteriores, ya que aunque confirman la existencia de una relación positiva se plantea que la correlación no es tan alta. Estos estudios respaldan en su totalidad a la presente investigación ya que como resultado se obtuvo que la satisfacción laboral influye positivamente en la productividad, con una correlación moderada positiva.

Por otro lado ciertas investigaciones consideran la dirección de la causalidad, es decir que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa; dicha conclusión se basa por el hecho de que al realizar bien un trabajo se obtiene una sensación intrínseca de bienestar.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. La satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. con un coeficiente de Pearson de $r = 0,596$ siendo esta una correlación moderada positiva.
2. El nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. es el siguiente: Ningún colaborador cuenta con niveles bajos de satisfacción laboral, mientras que un 14,71% cuenta con un nivel medio y el 85,29% cuenta con niveles altos de satisfacción.
3. El nivel de productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. se encuentra determinado de la siguiente manera: El 5,88% de los colaboradores posee niveles bajos de productividad, 58,82% posee un nivel medio y el 35,29% un nivel alto.

5.2.Recomendaciones

1. Efectuar mediciones periódicas sobre satisfacción laboral y productividad para mantener información actualizada que contribuya en la toma de decisiones gerenciales.
2. Se recomienda a la organización seguir velando por el bienestar de sus colaboradores y mantener elevados los índices de satisfacción, así mismo se recomienda mejorar la relación entre jefe inmediato y colaborador pues existe un pequeño grupo de trabajadores que considera que su jefe nunca se preocupa por ellos como persona, nunca es comprensivo, amistoso y nunca escucha sus opiniones, pues con el tiempo esto podría ir incrementándose e influir negativamente en el clima laboral y por ende en la satisfacción de cada individuo.
3. Se recomienda a la empresa Janice Sport, realizar programas de capacitación, actualización y especialización por áreas, sobre técnicas y procedimientos que contribuyan a mejorar capacidad productiva, así mismo realizar evaluaciones periódicas para medir los niveles de productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M. & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología 2009 (14)1*, 105-118. Obtenido de www.redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Cabrejos Alvarez, D. & Mejia Pastor, K.C. (18 de Agosto de 2015). *Mejora de la productividad en el área de confecciones de la empresa Best Group Textiles S.A.C. mediante la aplicación de la metodología PHVA*. Obtenido de http://www.usmp.edu.pe/PFI/pdf/20131_3.pdf
- Chian Vega, M., Martín Rodrigo, M.J. & Nuñez Partido, A. (2010). *books.google.com.pe*. Obtenido de books.google.com.pe: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=como+medir+la+satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CCQQ6AEwAmoVChMI6eHTk4WRyAIViJqACh0V_gbD#v=onepage&q&f=false
- Chiang Vega, M.M & Ojeda Hidalgo, J.F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. . *Contaduría y administración*.
- Confecciones y textiles caen y ponen en riesgo 400 mil empleos. (08 de Agosto de 2016). *El Comercio*.
- Frazier, G. &. (2000). *Administración y producción de operaciones*. México: International Thonsen Editores.
- Galaz Fontes, J. F. (2003). La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública: La realidad institucional bajo la lente del profesorado. Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.pe>: https://books.google.com.pe/books?id=xgmlpSVU6XUC&pg=PA9&dq=como+medir+la+satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMI6eHTk4WRyAIViJqACh0V_gbD#v=onepage&q=como%20medir%20la%20satisfaccion%20laboral&f=false

- García Cantú, A. (2011). *Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria*. México: Trillas.
- Gestion - El diario de economía y negocios del Perú*. (2014 de Agosto de 2014). Obtenido de *Gestion - El diario de economía y negocios del Perú*: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Guillen Gestoso, C. & Guil Bozal, R. (2000). *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales*. Mexico: MCGRAW HILL.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Harpaz, I. (1983). *Satisfacción Laboral: Perspectivas teoricas y un analisis longitudinal*. Nueva York: Libra Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW - HILL / Interamericana Editores.
- Márquez Pérez, M. (Viernes, 12 de Julio de 2013). *aeg.pucp.edu.pe*. Obtenido de http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general_marquez.pdf
- Pérez Rosales, M. (2010). *Diccionario de Administración*. Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Robbins Stephen, P. & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins Stephen, P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S.P. & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Toro López, F. (2010). *Costos ABC y presupuestos: Herramientas para la productividad*. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- www.hacienda.go.cr*. (21 de Agosto de 2009). Obtenido de <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral.pdf>

Tesis:

Alva, J.L., & Juarez, J.A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A.* Trujillo, Perú.

Chiang, M.M., & Ojeda, J.F. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres.* Guanajuato, México.

Chufandama, S. (2011). *El nivel de satisfacción en el trabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Selva Sport.* Tarapoto, San Martín, Perú.

Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad.* Quetzaltenango, Guatemala.

Gómez, C. A., Inicio, O. W., & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio.* Surco, Lima, Perú.

Ruiz, M.V. (2013). *El clima laboral y su impacto en el rendimiento productivo de los sectoristas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Julio - Diciembre.* Tarapoto, San Martín, Perú.

ANEXOS

ANEXO Nº 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO	TÉCNICAS
¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, año 2014?	Evaluar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, año 2014.	H_i : La satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.	Satisfacción laboral	- Labor que plantea retos mentales	- Variedad de habilidades - Identidad de tarea - Significación de la tarea - Autonomía - Retroalimentación	No Experimental – Transversal – Correlacional - causal	- Variable I: Encuesta - Variable II: Análisis de contenido
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	H_0 : La satisfacción laboral no influye positivamente en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014.		- Recompensas equitativas	- Salario justo - Demandas del puesto - Estándares de la comunidad		UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA
				- Condiciones apropiadas de trabajo	- Ambiente físico - Herramientas y equipos		
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. • Calcular el nivel de productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. • Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Janice Sport S.A.C. 		- Compañeros colaboradores	- Compañeros de trabajo - Conducta del jefe	<ul style="list-style-type: none"> - Universo: 47 personas. - Población: 34 personas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Variable I: Cuestionario - Variable II: Cuadro de unidades y categoría de análisis. 	
			Productividad	- Eficiencia			- Insumos programados - Insumos utilizados
				- Eficacia			- Productos logrados - Metas fijadas
				- Efectividad			- Eficiencia - Eficacia

ANEXO Nº 2: INSTRUMENTO VARIABLE I – SATISFACCIÓN LABORAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proyecto de Investigación: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA JANICE SPORT S.A.C. TARAPOTO, 2014.

Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Janice Sport S.A.C. de la ciudad de Tarapoto.

El presente cuestionario tiene fines puramente académicos, por lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo. Este cuestionario es anónimo, se le agradece de antemano su colaboración y participación.

Para ello debe tener presente que:

- Siempre (1)
- Casi siempre (2)
- A veces (3)
- Casi Nunca (4)
- Nunca (5)

Nº	SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
LABOR QUE PLANTEE RETOS MENTALES						
1	¿Cuán a menudo ayuda a resolver problemas cotidianos?					
2	¿Cuán a menudo usted es rápido para desarrollar sus labores diarias?					
3	¿Considera que su puesto de trabajo le permite desarrollarse como persona?					
4	¿Al iniciar el día, planifica usted las tareas a realizar?					
5	¿Ejecuta sus tareas de acuerdo a lo que usted planifica?					
6	¿Cuán a menudo recibe información sobre los resultados de su trabajo o desempeño laboral?					
7	¿Cuán a menudo usted realiza una autoevaluación de su desempeño laboral?					
8	¿Realiza su trabajo teniendo en cuenta los procesos establecidos por la empresa?					
9	¿Cuán a menudo considera que su trabajo es importante dentro del proceso de producción?					
10	¿Considera Ud. que las ausencias afectan al proceso de producción?					
11	¿Considera que su trabajo es valorado por los clientes de la empresa?					
12	¿Cuán a menudo su trabajo ayuda agilizar el de sus compañeros?					
13	¿Cuán a menudo usted tiene la libertad de decidir cómo debe realizar su trabajo?					
14	¿Cuán a menudo usted tiene la libertad de decidir cuándo debe realizar su trabajo?					
15	¿En el área que se desempeña, usted toma sus propias decisiones para dar solución a algún inconveniente?					

16	¿Cuán a menudo usted comenta las técnicas y procedimientos de sus labores a personas externas?					
17	¿Cuán a menudo recibe capacitación para desempeñar su trabajo?					
18	¿Cree que su rendimiento productivo es el más apropiado?					
RECOMPENSAS EQUITATIVAS						
19	¿Considera usted que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					
20	¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?					
21	¿Percibe usted, su salario como justo por el trabajo que desempeña?					
22	¿Obtiene algún incentivo por parte de la empresa por el desempeño de su trabajo?					
CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO						
23	¿Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?					
24	¿Cuenta con los materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo?					
25	¿El ambiente de trabajo le ofrece seguridad?					
26	¿Los equipos, muebles, herramientas, útiles de trabajo y espacio, permiten un buen desempeño de las labores diarias?					
27	¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?					
28	¿Se siente cómodo en su área de trabajo?					
29	¿Encuentra agradable su centro de labores?					
COMPAÑEROS COLABORADORES						
30	¿Cuán a menudo la relación con sus compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria?					

31	¿Cuán a menudo las relaciones con sus compañeros lo incentivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?					
32	¿Cuán a menudo la comunicación dentro de la empresa se da de manera adecuada?					
33	¿Considera que sus compañeros de trabajos están comprometidos a hacer un trabajo de calidad?					
34	¿La relación con su jefe inmediato se basa en el respeto?					
35	¿Cuán a menudo su jefe promueve el conocimiento?					
36	¿Cuán a menudo su jefe promueve la aplicación de los valores organizacionales?					
37	¿Cuán a menudo su jefe incentiva al personal para realizar de forma efectiva su labor?					
38	¿Cuán a menudo su jefe, se preocupa por usted como persona?					
39	¿Cuán a menudo su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo?					
40	¿Cuán a menudo su jefe inmediato es comprensivo y amistoso?					
41	¿Cuán a menudo su jefe inmediato escucha sus opiniones y muestra interés personal por ellos?					



ANEXO Nº 3: INSTRUMENTO VARIABLE II – PRODUCTIVIDAD

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Proyecto de Investigación: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA JANICE SPORT S.A.C. TARAPOTO, 2014.**

Cuadro de unidades y categorías de análisis para medir la productividad de los trabajadores de la empresa Janice Sport de la ciudad de Tarapoto.

UNIDAD DE ANÁLISIS	CATEGORIA DE ANÁLISIS
Trabajadores Evaluados del Área de Corte	$PRODUCTIVIDAD PARCIAL = \frac{CANTIDAD DE BIENES PRODUCIDOS}{CANTIDAD DE UNA ENTRADA USADA (HORAS DE MANO DE OBRA)}$
Trabajador 1	
Trabajador 2	
Trabajador 3	
Trabajador 4	
Trabajador 5	
Trabajador 6	
Trabajador 7	

Trabajadores Evaluados del Área de Costura	$PRODUCTIVIDAD PARCIAL = \frac{CANTIDAD DE BIENES PRODUCIDOS}{CANTIDAD DE UNA ENTRADA USADA (HORAS DE MANO DE OBRA)}$
Trabajador 1	
Trabajador 2	
Trabajador 3	
Trabajador 4	
Trabajador 5	
Trabajador 6	
Trabajador 7	
Trabajador 8	
Trabajador 9	
Trabajador 10	
Trabajador 11	
Trabajador 12	
Trabajador 13	
Trabajador 14	
Trabajadores Evaluados del Área de Estampado	$PRODUCTIVIDAD PARCIAL = \frac{CANTIDAD DE BIENES PRODUCIDOS}{CANTIDAD DE UNA ENTRADA USADA (HORAS DE MANO DE OBRA)}$

Trabajador 1	
Trabajador 2	
Trabajador 3	
Trabajador 4	
Trabajador 5	
Trabajador 6	
Trabajador 7	
Trabajador 8	
Trabajadores Evaluados del Área de Diseño	$PRODUCTIVIDAD PARCIAL = \frac{CANTIDAD DE BIENES PRODUCIDOS}{CANTIDAD DE UNA ENTRADA USADA (HORAS DE MANO DE OBRA)}$
Trabajador 1	
Trabajador 2	
Trabajador 3	
Trabajadores Evaluados del Área de Bordado	$PRODUCTIVIDAD PARCIAL = \frac{CANTIDAD DE BIENES PRODUCIDOS}{CANTIDAD DE UNA ENTRADA USADA (HORAS DE MANO DE OBRA)}$
Trabajador 1	
Trabajador 2	

ANEXO Nº 4: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de Variable I: Satisfacción Laboral

VARIABLE I	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción laboral es la actitud de un empleado hacia su trabajo. (Robbins Stephen, 2004)	Satisfacción laboral es el reflejo de un conjunto de actitudes positivas que posee un colaborador respecto de su trabajo, el cual es el resultado de las percepciones de su ambiente laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Labor que plantee retos mentales 	<ul style="list-style-type: none"> - Variedad de habilidades - Identidad de tarea - Significación de la tarea - Autonomía - Retroalimentación 	Ordinal
			<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas equitativas 	<ul style="list-style-type: none"> - Salario justo - Demanda del puesto - Estándares de la comunidad 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones apropiadas de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente físico - Herramientas y equipos 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Compañeros colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> - Compañeros de trabajo - Conducta del jefe 	

Operacionalización de Variable II: Productividad

VARIABLE II	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
PRODUCTIVIDAD	Productividad es el balance de todos los factores que dan vida a un negocio o una industria. La productividad tiene un alcance mucho mayor, pues abarca las actuaciones en todos los niveles de una organización y se extiende a la productividad total de una nación. (García Cantú, 2011)	La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen mediante un proceso durante la elaboración.	• Eficiencia	- Insumos programados - Insumos utilizados	Razón
			• Eficacia	- Productos logrados - Metas fijadas	
			• Efectividad	- Eficiencia - Eficacia	

ANEXO Nº 5: CUADRO RESUMEN DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

Σ TOTAL	TOTAL		Nº DE PREGUNTAS		
	ORDENADO	CONTEO			
					41
140	135	1	PTJE. MIN.		41
181	135	2	PTJE. MAX.		205
190	140	3	ESCALAS		3
195	145	4	DIF. MAX. - MIN.		164
135	150	5	AMPLITUD		54,67
180	157	1			54
186	165	2			
185	165	3	NIVEL DE SATISFACCIÓN	DE	HASTA
197	168	4	BAJO	41	95
200	170	5	MEDIO	96	150
170	175	6	ALTO	151	205
182	175	7			
150	179	8			
203	180	9			
187	180	10	NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
165	181	11	BAJO	0	0,00%
145	181	12	MEDIO	5	14,71%
185	182	13	ALTO	29	85,29%
175	185	14	TOTAL	34	100%
180	185	15			
165	185	16			
185	186	17			
190	187	18			
175	187	19			
196	188	20			
168	190	21			
179	190	22			
195	195	23			
157	195	24			
188	196	25			
198	197	26			
187	198	27			
135	200	28			
181	203	29			

ANEXO Nº 6: CUADRO RESUMEN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSION LABOR QUE PLANTEE RETOS MENTALES.

LABOR QUE PLANTEE RETOS MENTALES			Nº DE PREGUNTAS		
D1	D1 ORDENADO	CONTEO		18	
63	52	1	PTJE. MIN,	18	
78	57	2	PTJE. MAX,	90	
75	59	3	ESCALAS	3	
85	60	4	DIF. MAX. - MIN.	72	
60	63	5	AMPLITUD	24,00	
78	64	6		24	
74	68	1			
80	70	2	NIVEL DE SATISFACCIÓN	DE	HASTA
84	70	3	BAJO	18	42
86	71	4	MEDIO	43	67
70	71	5	ALTO	68	92
75	72	6			
57	74	7			
89	75	8			
82	75	9	NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
71	76	10	BAJO	0	0,00%
52	76	11	MEDIO	6	17,65%
82	78	12	ALTO	28	82,35%
70	78	13	TOTAL	34	100%
83	78	14			
72	80	15			
78	82	16			
83	82	17			
68	83	18			
84	83	19			
64	84	20			
76	84	21			
84	84	22			
71	84	23			
85	85	24			
87	85	25			
84	86	26			
59	87	27			
76	89	28			

ANEXO Nº 7: CUADRO RESUMEN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN RECOMPENSAS EQUITATIVAS.

RECOMPENSAS EQUITATIVAS					
D2	D2 ORDENADO	CONTEO	Nº DE PREGUNTAS		4
15	10	1	PTJE. MIN,		4
12	12	2	PTJE. MAX,		20
20	13	3	ESCALAS		3
20	14	4	DIF. MAX. - MIN.		16
10	14	5	AMPLITUD		5,33
13	14	6			5
20	14	7			
16	14	8	NIVEL DE SATISFACCIÓN	DE	HASTA
19	15	9	BAJO	4	9
20	15	10	MEDIO	10	15
17	15	11	ALTO	16	21
16	16	1			
15	16	2			
20	16	3			
18	16	4	NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
19	16	5	BAJO	0	0,00%
17	17	6	MEDIO	11	32,35%
19	17	7	ALTO	23	67,65%
15	18	8	TOTAL	34	100%
14	18	9			
14	18	10			
18	18	11			
18	19	12			
16	19	13			
20	19	14			
20	20	15			
16	20	16			
20	20	17			
14	20	18			
18	20	19			
20	20	20			
16	20	21			
14	20	22			
14	20	23			

ANEXO Nº 8: CUADRO RESUMEN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSIÓN CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO.

CONDICIONES APROPIADAS DE TRABAJO			Nº DE PREGUNTAS		
D3	D3 ORDENADO	CONTEO		7	
26	24	1	PTJE. MIN,	7	
34	25	2	PTJE. MAX,	35	
35	26	3	ESCALAS	3	
34	27	1	DIF. MAX. - MIN.	28	
25	28	2	AMPLITUD	9,3	
35	29	3		9	
33	29	4			
34	29	5	NIVEL DE SATISFACCIÓN	DE	HASTA
35	30	6	BAJO	7	16
35	31	7	MEDIO	17	26
31	31	8	ALTO	27	36
35	33	9			
29	33	10			
35	33	11			
35	33	12	NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
27	34	13	BAJO	0	0,00%
29	34	14	MEDIO	3	8,82%
33	34	15	ALTO	31	91,18%
35	34	16	TOTAL	34	100%
31	35	17			
28	35	18			
35	35	19			
33	35	20			
35	35	21			
34	35	22			
30	35	23			
35	35	24			
35	35	25			
29	35	26			
35	35	27			
33	35	28			
35	35	29			
24	35	30			
35	35	31			

ANEXO Nº 9: CUADRO RESUMEN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA DIMENSION COMPAÑEROS COLABORADORES.

COMPAÑEROS COLABORADORES					
D4	D4 ORDENADO	CONTEO	Nº DE PREGUNTAS		
					12
36	36	1	PTJE. MIN,		12
57	38	2	PTJE. MAX,		60
60	40	3	ESCALAS		3
56	43	4	DIF. MAX. - MIN.		48
40	47	1	AMPLITUD		16,00
54	48	2			16
59	49	3			
55	50	4	NIVEL DE SATISFACCIÓN	DE	HASTA
59	51	5	BAJO	12	28
59	51	6	MEDIO	29	45
52	52	7	ALTO	46	62
56	52	8			
49	52	9			
59	52	10			
52	52	11	NIVEL DE SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
48	54	12	BAJO	0	0,00%
47	54	13	MEDIO	4	11,76%
51	54	14	ALTO	30	88,24%
55	55	15	TOTAL	34	100%
52	55	16			
51	56	17			
54	56	18			
56	56	19			
56	56	20			
58	56	21			
54	56	22			
52	57	23			
56	58	24			
43	58	25			
50	59	26			
58	59	27			
52	59	28			
38	59	29			
56	60	30			

ANEXO Nº 10: CUADRO RESUMEN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD.

UNIDAD DE ANÁLISIS		CATEGORIA DE ANALISIS		
		Productividad Parcial = $\frac{\text{Cant. De bienes producidos}}{\text{Horas de mano de obra}}$		
Nº	Nº de Trab.	Und. Producidas	Productividad	Productividad Redondeo
ÁREA DE CORTE				
1	2	108	13,5	14
2	5	39	4,875	5
3	12	58	7,25	7
4	19	78	9,75	10
5	21	62	7,75	8
6	29	89	11,125	11
7	30	81	10,125	10
ÁREA DE COSTURA				
1	4	201	25,13	25
2	6	95	11,88	12
3	7	85	10,63	11
4	8	147	18,38	18
5	20	77	9,63	10
6	22	121	15,13	15
7	23	151	18,88	19
8	24	107	13,38	13
9	26	90	11,25	11
10	27	120	15,00	15
11	28	61	7,63	8
12	31	172	21,50	22
13	32	97	12,13	12
14	34	93	11,63	12
ÁREA DE ESTAMPADO				
1	1	39	4,875	5
2	3	57	7,125	7
3	13	50	6,25	6
4	14	53	6,625	7
5	15	66	8,25	8
6	16	48	6	6
7	17	40	5	5
8	33	33	4,125	4
ÁREA DE DISEÑO				
1	11	90	11,25	11,25
2	18	100	12,5	12,5
3	25	65	8,125	8,125
ÁREA DE BORDADO				
1	9	137	17,125	17,125
2	10	158	19,75	19,75

ANEXO Nº 11: ÍNDICE DE CONSISTENCIA INTERNA – ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE SATISFACCION LABORAL

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	34	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	34	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,804	41

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	171,56	167,102	,300	,799
ITEM2	171,15	167,402	,454	,796
ITEM3	171,03	169,363	,224	,801
ITEM4	171,41	165,704	,226	,802
ITEM5	171,53	165,651	,261	,800
ITEM6	172,32	161,377	,440	,793
ITEM7	171,59	170,189	,133	,805
ITEM8	170,79	173,259	,256	,802
ITEM9	170,82	173,847	,131	,803
ITEM10	170,85	173,220	,143	,803
ITEM11	170,94	169,572	,361	,799
ITEM12	171,03	174,454	,014	,805
ITEM13	172,06	158,239	,482	,791
ITEM14	172,41	161,704	,335	,797
ITEM15	172,50	171,773	,060	,808
ITEM16	173,38	169,092	,093	,810
ITEM17	173,21	161,623	,357	,796
ITEM18	171,21	167,684	,345	,798
ITEM19	171,26	166,382	,335	,798
ITEM20	171,15	167,038	,294	,799
ITEM21	171,53	165,651	,287	,799

ITEM22	172,00	159,758	,328	,798
ITEM25	171,00	166,848	,346	,798
ITEM26	170,85	171,584	,217	,801
ITEM27	171,03	170,635	,217	,801
ITEM28	170,82	171,847	,296	,801
ITEM29	171,09	167,174	,380	,797
ITEM30	170,76	173,761	,252	,803
ITEM31	170,91	170,022	,341	,799
ITEM32	171,26	163,776	,451	,794
ITEM33	171,68	167,559	,179	,804
ITEM34	171,59	163,159	,398	,795
ITEM35	171,18	167,725	,264	,800
ITEM36	170,85	173,523	,115	,803
ITEM37	171,44	163,466	,382	,796
ITEM38	171,56	165,830	,250	,801
ITEM39	171,35	165,872	,296	,799
ITEM40	171,50	163,530	,385	,796
ITEM41	171,41	163,037	,519	,792
ITEM42	171,59	166,128	,235	,801
ITEM43	171,79	164,411	,293	,799