



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL Y RENDIMIENTOS PRODUCTIVOS DE LOS PISCICULTORES COMUNITARIOS

Deza-Matías, Alberto Hugo
Castrejón-Valdez, Manuel
Rojas, Felipe Edwin
Contreras-Fernández, José Luis
Mencia-Sánchez, Noemí Gladys
Rodríguez-Deza, Jorge Washington
Yaulilahua-Huacho, Russbelt



Evaluación de la Satisfacción Laboral y Rendimiento Productivo de los Piscicultores Comunitarios

Autor/es:

Deza-Matías, Alberto Hugo

Castrejón-Valdez, Manuel

Rojas, Felipe Edwin

Contreras-Fernández, José Luis

Mencia-Sánchez, Noemi Gladys

Rodríguez-Deza, Jorge Washington

Yaulilahua-Huacho, Russbelt

© **Publicaciones Editorial Grupo AEA Santo Domingo – Ecuador**

Publicado en: <https://www.editorialgrupo-aea.com/>

Contacto: +593 983652447; +593 985244607 **Email:** info@editorialgrupo-aea.com

Título del libro:

Evaluación de la Satisfacción Laboral y Rendimiento Productivo de los Piscicultores Comunitarios

Libro Producto de Investigación Científica

© Deza Matías Alberto Hugo, Castrejón Valdez Manuel, Rojas Felipe Edwin, Contreras Fernández José Luis, Mencia Sánchez Noemi Gladys, Rodríguez Deza Jorge Washington, Yaulilahua Huacho Russbelt.

© Octubre, 2023

Libro Digital, Primera Edición, 2023

Editado, Diseñado, Diagramado y Publicado por Comité Editorial del Grupo AEA, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, 2023

ISBN: 978-9942-651-06-8



<https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.49>

Como citar: Deza-Matías, A. H., Castrejón-Valdez, M., Rojas, F. E., Contreras-Fernández, J. L., Mencia-Sánchez, N. G., Rodríguez-Deza, J. W., Yaulilahua-Huacho, R. (2023). Evaluación de la Satisfacción Laboral y Rendimiento Productivo de los Piscicultores Comunitarios. Primera edición. Editorial Grupo AEA. Ecuador. <https://doi.org/10.55813/egaea.l.2022.49>

Palabras Clave: Satisfacción laboral, Productividad, Eficiencia, Eficacia, Efectividad.

Cada uno de los textos de Editorial Grupo AEA han sido sometido a un proceso de evaluación por pares doble ciego externos (double-blindpaperreview) con base en la normativa del editorial.

Revisores:



Ph. D. Hurtado Guevara Richard
Fernando, Mgs.

Universidad Laica Eloy Alfaro de
Manabí-Ecuador



Ing. Bravo Bravo, Idilia Fernanda,
Mgs.

Universidad Técnica Luis Vargas
Torres de Esmeraldas



Los libros publicados por “**Editorial Grupo AEA**” cuentan con varias indexaciones y repositorios internacionales lo que respalda la calidad de las obras. Lo puede revisar en los siguientes apartados:



Editorial Grupo AEA

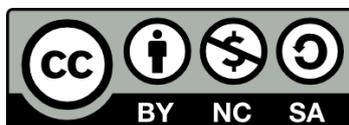
-  <http://www.editorialgrupo-aea.com>
-  Editorial Grupo AeA
-  editorialgrupoea
-  Editorial Grupo AEA

Aviso Legal:

La informaci3n presentada, así como el contenido, fotografías, gráficos, cuadros, tablas y referencias de este manuscrito es de exclusiva responsabilidad del/los autor/es y no necesariamente reflejan el pensamiento de la Editorial Grupo AEA.

Derechos de autor 

Este documento se publica bajo los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0).



El “copyright” y todos los derechos de propiedad intelectual y/o industrial sobre el contenido de esta edici3n son propiedad de la Editorial Grupo AEA y sus Autores. Se prohíbe rigurosamente, bajo las sanciones en las leyes, la producci3n o almacenamiento total y/o parcial de esta obra, ni su tratamiento informático de la presente publicaci3n, incluyendo el diseño de la portada, así como la transmisi3n de la misma de ninguna forma o por cualquier medio, tanto si es electr3nico, como químico, mecánico, 3ptico, de grabaci3n o bien de fotocopia, sin la autorizaci3n de los titulares del copyright, salvo cuando se realice confines académicos o científicos y estrictamente no comerciales y gratuitos, debiendo citar en todo caso a la editorial. Las opiniones expresadas en los capítulos son responsabilidad de los autores.

RESEÑA DE AUTORES



Deza Matías Alberto Hugo



Universidad Nacional de Huancavelica



alberto_deza@hotmail.com



<https://orcid.org/0009-0004-6820-6854>



Ingeniero Pesquero de profesión, maestro en Planeación Estratégica y Gestión en Ingeniería de Proyectos con más de 15 años de experiencia en formulación y ejecución de proyectos de inversión pública y privada, planes de negocio y de desarrollo económico. Desempeño el cargo de Jefe de la Macroregión Centro Sur del Programa Nacional de Innovación en Pesca y Acuicultura, actualmente ejerce como Director Regional de la Producción del Gobierno Regional de Huancavelica. Autor del libro Crianza Funcional de Truchas Arco Iris en Estanques.



Castrejón Valdez Manuel



Universidad Nacional de Huancavelica



manuel.castrejon@unh.edu.pe



<https://orcid.org/0000-0002-4535-3278>



Docente investigador RENACYT, Post doctor en ingeniería e Innovación, Doctor en Administración, Maestro en gestión Empresarial, Ingeniero Zootecnista, Segunda carrera Abogado. estudios de maestría en derecho penal, derecho constitucional, doctorado en derecho y ciencias políticas, estudios de segunda especialización en tecnologías de la información y comunicación (TIC), estudio de diplomados en investigación, estadística, metodología de la investigación, planeamiento estratégico y otros; Vicepresidente Académico de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas Iquitos-Loreto, con veintisiete años de Docente Universitario.

RESEÑA DE AUTORES



Rojas Felipe Edwin



Universidad Nacional de Huancavelica



edwin.rojas@unh.edu.pe



<https://orcid.org/0000-0003-2284-7934>



Ingeniero Zootecnista, Maestro en Planificación Estratégica e Ingeniería de Proyectos, con estudios de doctorado en Ciencias Ambientales. Docente de la Facultad de Ciencias de Ingeniería - Universidad Nacional de Huancavelica. Exalcalde del Distrito de Palca región Huancavelica. Autor del artículo: capacidad biosortiva del nostoccommune en la separación del plomo de aguas contaminadas.



Contreras Fernández José Luis



Universidad Nacional de Huancavelica



jose.fernandez@unh.edu.pe



<https://orcid.org/0000-0003-1499-8396>



Ingeniero Zootecnista de profesión (Universidad Nacional de Huancavelica) magister en planificación y proyectos de inversión (Universidad Nacional del Centro del Perú) actualmente laboró en el Laboratorio de Biotecnologías Reproductivas de la Universidad Nacional de Huancavelica como jefe del proyecto de investigación: optimización de la fecundación in vitro para la conservación del material genético de las alpacas (vicugna pacos) de la comunidad campesina de Carhuancho distrito de Pilpichaca provincia de Huaytara Región de Huancavelica, publicaciones en congresos a nivel nacional e internacional, realice un curso internacional en Bariloche-Argentina, también una pasantía en la universidad de Buenos Aires-Argentina en el laboratorio de Biotecnología Anima.

RESEÑA DE AUTORES



Mencia Sánchez Noemi Gladys



Universidad Nacional de Huancavelica



noemi.mencia@unh.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0001-6726-2855>



Contadora publica, maestría en Planeamiento Estratégico y Gestión de Ingeniera de Proyectos, maestría en Gestión Pública, Segunda Especialidad en Tecnologías de la Información y Comunicación, estudios concluidos en Doctorado en Ciencias de la Educación, estudios concluidos de maestría en Investigación, Docencia Superior, todos ellos en la Universidad Nacional de Huancavelica, especialista en manejo de paquetes estadísticos R, SPSS y Excel. Actualmente docente contratada en la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Nacional de Huancavelica.



Rodríguez Deza Jorge Washington



Universidad Nacional de Huancavelica



jorge.rodriguez@unh.edu.pe



<https://orcid.org/0000-0001-8209-989X>



Soy ingeniero de minas, docente de la escuela profesional de ingeniería de minas de Universidad Nacional de Huancavelica, con maestría en Ecología y Gestión Ambiental, Con doctorado en Ciencias Ambientales, Egresado del Doctorado Seguridad y control en minería.

RESEÑA DE AUTORES

AUTORES



Yaulilahua Huacho Russbelt



Universidad Nacional de Huancavelica



russbelt.yaulilahua@unh.edu.pe



<https://orcid.org/0000-0002-7007-3059>



Mi objetivo es ser agente de cambio y promover la mayor productividad, la calidad, a excelencia, la competitividad y el conocimiento aportando a la sociedad nuevos conocimientos, herramientas para vivir en un mundo de transformaciones, cambios, centrándonos en el desarrollo integral de la persona humana, buscando la verdad, la justicia social en la construcción de un mundo mejor, más humana, literario, conciliado y sostenible.

Índice

Reseña de Autores	VII
Índice	XI
Índice de Tablas.....	XIII
Índice de Figuras	XV
Introducción	XVI
Planteamiento del problema.....	3
1.1. Objetivos de la investigación.....	5
1.1.1. Objetivo general	5
1.1.2. Objetivos específicos.....	5
1.2. Formulación de la hipótesis	6
1.2.1. Hipótesis general.....	6
1.2.2. Hipótesis específicas	6
1.2.2.1. Hipótesis específica 1:	6
1.2.2.2. Hipótesis específica 2:	6
1.2.2.3. Hipótesis específica 3:	7
Marco teórico	11
2.1. Satisfacción Laboral.....	12
2.1.1. Características de la satisfacción laboral	14
2.1.2. Importancia de la satisfacción laboral	15
2.1.3. Medición de las dimensiones de satisfacción laboral	17
2.1.4. Causas y consecuencias de la satisfacción laboral	21
2.1.5. Niveles de satisfacción laboral.....	24
2.1.6. Factores que influyen en la satisfacción laboral.....	25
2.1.7. Teorías vinculadas a la satisfacción laboral	25
2.2. Productividad	30
2.2.1. Importancia y función de la productividad	32

2.2.2.	Productividad bajo la corriente de los factores humanos	33
2.2.3.	Beneficios de la medición de la productividad.....	33
2.2.4.	Medición de la productividad	34
2.2.5.	Indicadores de productividad	34
2.2.6.	Factores que influyen en la productividad.....	38
2.2.7.	Calidad, productividad y costos	39
2.2.8.	Relación entre satisfacción laboral y la productividad	40
	Metodología de la investigación	45
3.1.	Tipo la investigación	45
3.2.	Método de investigación	45
3.3.	Diseño de investigación	47
3.4.	Población, Muestra y Muestreo.....	48
3.4.1.	Población.....	48
3.4.2.	Muestra	48
3.4.3.	Muestreo	49
3.5.	Variables.....	49
3.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	51
3.7.	Técnica de procesamiento y análisis de datos	52
3.7.1.	De la estadística descriptiva	53
3.7.2.	De la estadística inferencial	53
3.8.	Descripción de la prueba de hipótesis.....	53
3.9.	Validez y confiabilidad de los instrumentos	54
3.9.1.	La valides del instrumento de investigación.....	54
3.9.2.	La confiabilidad del instrumento de investigación	58
	Resultados	63
4.1.	Resultados de la satisfacción laboral	63
4.2.	Resultados de productividad.....	73

4.3. Proceso de prueba de hipótesis	83
4.3.1. Prueba de Normalidad	83
4.4. Prueba de hipótesis general:	84
4.4.1. Coeficiente de correlación de Pearson (r)	84
4.4.2. Prueba de Hipótesis Específicas	89
4.4.2.1. Hipótesis Específica 01	89
4.4.2.2. Hipótesis específica 02	91
Discusión	97
Conclusiones	103
Recomendaciones	104
Referencias Bibliográficas	107

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Teoría Bifactorial de Herzberg</i>	26
Tabla 2 <i>Unidades de análisis</i>	48
Tabla 3 <i>Variables</i>	49
Tabla 4 <i>Escala de Likert</i>	52
Tabla 5 <i>Escala de Likert</i>	52
Tabla 6 <i>Validación de contenido</i>	54
Tabla 7 <i>Validación de contenido</i>	54
Tabla 8 <i>Categorías en la que se encuentran los sujetos en el piloto</i>	55
Tabla 9 <i>Asociación entre test de satisfacción laboral y productividad 1 y 2</i>	56
Tabla 10 <i>Coeficiente alfa de Crombach para valides de constructo del instrumento</i>	57
Tabla 11 <i>Alfa de Cronbach: medición de la confiabilidad de la variable dependiente</i>	58
Tabla 12 <i>Pregunta 1</i>	63
Tabla 13 <i>Pregunta 2</i>	64
Tabla 14 <i>Pregunta 3</i>	64
Tabla 15 <i>Pregunta 4</i>	65
Tabla 16 <i>Pregunta 5</i>	65

Tabla 17 <i>Pregunta 6</i>	66
Tabla 18 <i>Pregunta 7</i>	66
Tabla 19 <i>Pregunta 8</i>	67
Tabla 20 <i>Pregunta 9</i>	67
Tabla 21 <i>Pregunta 10</i>	68
Tabla 22 <i>Pregunta 11</i>	68
Tabla 23 <i>Pregunta 12</i>	69
Tabla 24 <i>Pregunta 13</i>	69
Tabla 25 <i>Pregunta 14</i>	70
Tabla 26 <i>Pregunta 15</i>	70
Tabla 27 <i>Pregunta 16</i>	71
Tabla 28 <i>Pregunta 17</i>	71
Tabla 29 <i>Pregunta 18</i>	72
Tabla 30 <i>Pregunta 19</i>	72
Tabla 31 <i>Pregunta 20</i>	73
Tabla 32 <i>Pregunta 21</i>	73
Tabla 33 <i>Pregunta 22</i>	74
Tabla 34 <i>Pregunta 23</i>	74
Tabla 35 <i>Pregunta 24</i>	75
Tabla 36 <i>Pregunta 25</i>	75
Tabla 37 <i>Pregunta 26</i>	76
Tabla 38 <i>Pregunta 27</i>	76
Tabla 39 <i>Pregunta 28</i>	77
Tabla 40 <i>Pregunta 29</i>	77
Tabla 41 <i>Pregunta 30</i>	78
Tabla 42 <i>Pregunta 31</i>	78
Tabla 43 <i>Pregunta 32</i>	79
Tabla 44 <i>Pregunta 33</i>	79
Tabla 45 <i>Pregunta 34</i>	80
Tabla 46 <i>Pregunta 35</i>	80
Tabla 47 <i>Pregunta 36</i>	81
Tabla 48 <i>Pregunta 37</i>	81
Tabla 49 <i>Pregunta 38</i>	82
Tabla 50 <i>Pregunta 39</i>	82

Tabla 51 <i>Pregunta 40</i>	83
Tabla 52 <i>Pruebas de normalidad</i>	84
Tabla 53 <i>Correlaciones</i>	86
Tabla 54 <i>Correlaciones</i>	89
Tabla 55 <i>Correlaciones</i>	91
Tabla 56 <i>Correlaciones</i>	92

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Pirámide de Maslow</i>	29
---	----

Introducción

Hoy en día las unidades productoras de truchas ofrecen sus productos a los clientes pero no se preocupan por los problemas que podrían aquejar a sus trabajadores en su entorno laboral dentro de la infraestructura piscícola, ya que ellos necesitan potenciar sus habilidades y de esta manera sentirse satisfechos con lo que realizan, puesto que es esencial disponer de personas satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentaría claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan, por ende serían más productivos.

El presente trabajo de investigación titulado: “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica”; tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica en el periodo 2016. El propósito estuvo orientado a obtener información actualizada del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las unidades productoras en estudio, que permita medir el actual nivel de productividad del factor humano.

El problema de esta investigación es: ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica?, esto se fundamenta, en que no se cuenta con un estudio similar en la región, que pueda ser utilizado como instrumento para conocer el verdadero desempeño productivo del factor humano en las piscigranjas. Dado que en la comunidad de Pacococha, no se conoce aún el real factor productivo laboral, y debido a que se prestó las condiciones al investigador, con la venia de los piscicultores, se determinó realizar el presente estudio en esta jurisdicción.

Como hipótesis se planteó lo siguiente: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la Comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica. La justificación radica precisamente en que el presente documento establecerá una metodología que servirá de base a las unidades productoras en estudio, que les permitirá

medir el actual nivel de productividad de sus trabajadores, y luego poder realizarlas periódicamente.

Para el desarrollo de este trabajo se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, en el marco del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica.

En tal sentido el presente Informe de investigación que se presenta consta de los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I, donde se realizó la descripción del planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos, y la justificación de la presente investigación.

CAPÍTULO II, se detalla el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, formulación de la hipótesis, definición de términos, identificación de variables y la definición operativa de variables e indicadores.

CAPÍTULO III, corresponde a la metodología de investigación, tipificación de la investigación, el nivel de la investigación, el método de la investigación, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumento de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y descripción de la prueba de hipótesis.

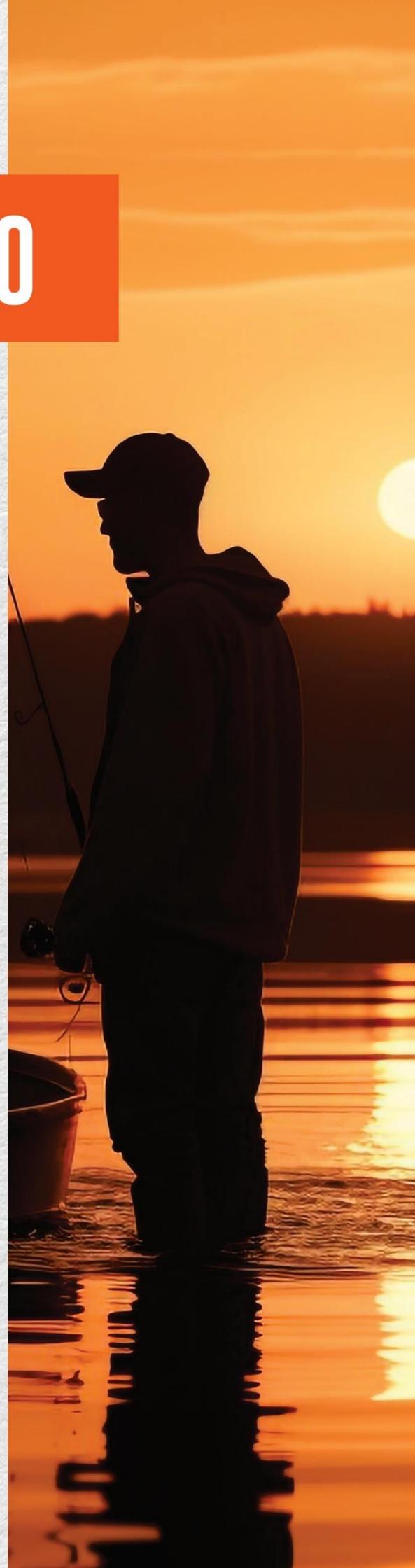
CAPÍTULO IV, corresponde a la presentación e interpretación de datos, al proceso de prueba y contraste de hipótesis a partir de los resultados obtenidos, y discusión de los resultados.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos. Sometiendo el presente informe a las observaciones y mejoras que se estimen por conveniente.

01

CAPITULO

**PLANTEAMIENTO
DEL PROBLEMA**



Planteamiento del problema

En la actualidad, existe gran consenso respecto a que la satisfacción laboral de los recursos humanos es una variable fundamental dentro de la productividad en las empresas cualquiera fuera su gestión. El activo más importante de la organización son los colaboradores y es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la empresa (Alva y Juárez, 2014).

Por ello, desde el punto de vista de la globalización, la tendencia para las empresas en general, entre ellas las unidades productoras de truchas, obliga a buscar personal capacitado que cuenten buenos conocimientos y habilidades, dispuestos al cambio; con alto compromiso de dedicación, etc., sin embargo si las actitudes son negativas, contribuyen a dificultades futuras dentro de la unidad productora, en la cual esas actitudes conllevan a desaceleración del trabajo, ausentismo, quejas, rendimiento y desempeño bajo, deficiente servicio a los clientes, entre otros.

De la misma manera, hoy por hoy las empresas tienen como objetivo principal ser exitosas y competitivas en el contexto internacional, y son los trabajadores de ellas, las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, por ello es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan. La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por ello es de trascendental importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad.

Wright y Davis (citado por Gamboa, 2010) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de

trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

A nivel Nacional, las perspectivas de crecimiento y expansión de la actividad acuícola en producción de truchas son buenas, las 40,946 Ton. de carne de trucha producidas el año 2015, con una tasa de variación del 19.6% respecto al año 2014 así lo demuestran (Anuario Estadístico de Acuicultura PRODUCE, 2016), y es justamente en las unidades productoras en donde su activo más importante, son precisamente el potencial humano, por ello es necesario generar satisfacción en los mismos, tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la unidad productora.

A nivel regional, actualmente las unidades productoras y/o piscigranjas de truchas operativas alcanzan las 120 piscigranjas, las cuales casi en su totalidad trabajan a nivel artesanal, solo 1 empresa opera a nivel industrial en la laguna de Choclococha y que representa aproximadamente el 75% de la producción regional nos referimos a la empresa Peruvian Andean Trout – PATSAC. A nivel regional el volumen de producción alcanzado al año 2015 fue de 2,450 Ton. de carne de trucha (Área de Acuicultura, DIREPRO HVCA 2016), alcanzándose el tercer lugar a nivel nacional en producción de truchas, pero debido a la presencia de la empresa PATSAC, lo que demuestra que el volumen de producción de las unidades productoras de truchas por si solas no es la mejor alcanzando solo el 25%, por lo que no resultan ser muy productivas, algo está pasando, por lo que es necesario determinar si el factor humano juega un rol decisivo o no.

A nivel local, donde se realizó el trabajo de investigación, específicamente corresponde a la comunidad de Pacococha, distrito y provincia de Castrovirreyna, que cuenta con 03 unidades productoras de truchas operativas como son: piscigranja comunal Asociación civil sin fines de lucro Ccori Challwa, piscigranja Asociación productores granja de truchas Lorenita y la piscigranja Familiar Auris Gutiérrez, ubicadas en la laguna de San Francisco, perteneciente a la Comunidad de Pacococha. Las unidades productoras y/o piscigranjas en mención se dedican a la producción y comercialización de carne de trucha al estado fresco y entero. El espejo de agua por piscigranja consiste en una

concesión de 1 hectárea dentro de la laguna San Francisco (área de producción), para ello, las piscigranjas cuentan con su respectiva resolución directoral para el desarrollo de la actividad acuícola otorgado por la Dirección Regional de la Producción Huancavelica, en la categoría Menor Escala.

Como infraestructura piscícola se emplean sistemas de jaulas flotantes del tipo artesanal cuadradas, con rollizos de eucalipto y largueros de madera como estructura rígida, pasarelas, sistema de flotación, viveros de mallas y sistema de anclaje. En estas jaulas se acondicionan los semovientes (unidades de trucha) según estadio biológico, en cuyo interior se adiciona alimento balanceado, tomando un promedio de 8 a 9 meses hasta alcanzar la talla de comercialización. Para el traslado del personal e insumos a la laguna se emplean botes de fibra de vidrio, Respecto al personal de producción se determinó que estos realizan sus actividades productivas en base a la experiencia empírica adquirida en los años dedicados a esta actividad.

1.1. Objetivos de la investigación

1.1.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

1.1.2. Objetivos específicos

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

1.2. Formulación de la hipótesis

1.2.1. Hipótesis general

Hipótesis nula: Ho:

No existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Hipótesis alterna: Ha:

Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

1.2.2. Hipótesis específicas

1.2.2.1. Hipótesis específica 1:

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

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

1.2.2.2. Hipótesis específica 2:

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

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

1.2.2.3. Hipótesis específica 3:

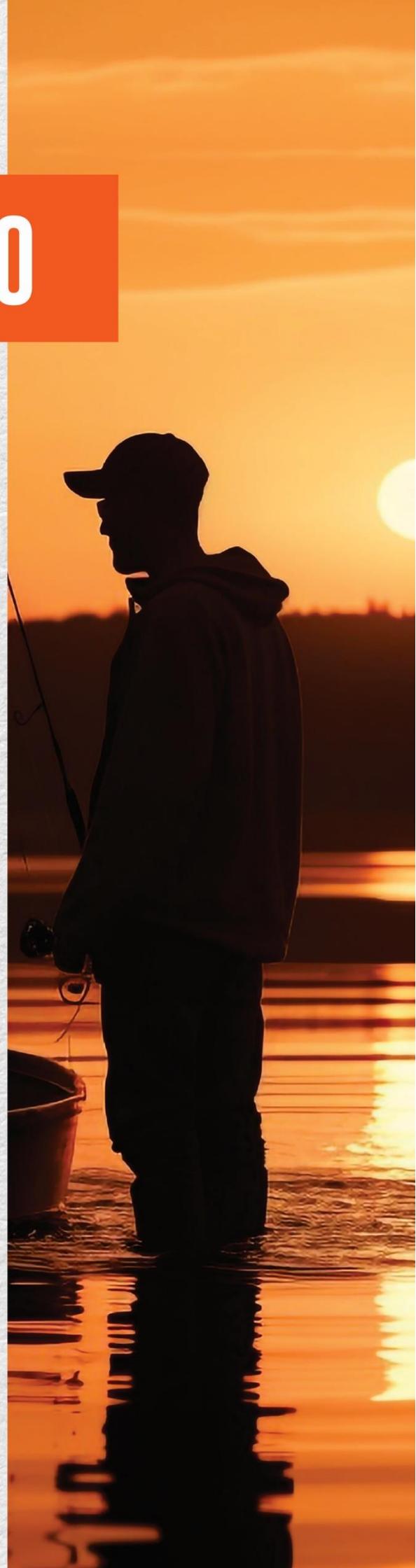
Ho: No Existe una relacion directa y significativa entre la Satisfaccion laboral y la Efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Ha: Existe una relacion directa y significativa entre la Satisfaccion laboral y la Efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

02

CAPITULO

MARCO TEÓRICO



Marco teórico

El interés académico que puede suscitar el tema elegido, desde un plano general, se concreta en la presentación de un método empírico de medición de la productividad del factor humano en una unidad productora de truchas a través de un instrumento (encuestas dirigidas al personal de producción y jefes), que se utilizó para evaluar cómo se encuentra el nivel de productividad, y su respectiva tasa de variación (respecto a años anteriores), de este modo el presente trabajo sirva como instrumento a los jefes para la toma de decisiones actuales y futuras.

Relevancia Social.- La relevancia para la sociedad radica en que al aplicar el presente estudio se beneficiara, con la mejora de la productividad la obtención de un producto de alta calidad, con mejores perspectivas de nuevos mercados y por ende generación de mayores ingresos económicos y mejores perspectivas de empleo.

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

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

Factibilidad.- Es posible llevar a cabo esta investigación por que se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios; y acceso a la información del sector acuícola e ingreso a las unidades productoras de la comunidad de Pacocochoa.

2.1. Satisfacción Laboral

Según Blum y Naylor (1988) citado por Atalaya, (1999) afirma que la “satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general”. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, (1998) citado por Atalaya, 1999).

A decir de Atalaya, (1999) citado por Daza y Porto (2007), sostiene: Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con resultados positivos y con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial (p.31).

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

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

Según Daza y Porto (2007, p.31) “las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador satisfecho, es un trabajador productivo”. Los estudios que han

controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa.

A decir de García (2010) afirma: En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

En 1935, Robert Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro *Job Satisfaction*, en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.

- Siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociado al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Al respecto Robbins (citado por García, 2010), “define la Satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción

laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

Davis y Newstrom (citado por Gamboa, 2010), definen que “es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”.

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

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

Para Porter y Lawler (citado por Daza y Porto, 2007), plantean que es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad y el objeto o los fines que las reducen. Plantean también que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

Chiavenato (1986 en Morillo; p.48) señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”.

2.1.1. Características de la satisfacción laboral

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

- Las necesidades
- Los valores

- Los rasgos personales

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

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

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

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

2.1.2.Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral son las actitudes que los empleados tienen hacia su trabajo real, comparándolo con su trabajo ideal y la relación de ambos con su vida en general. En el trabajo ideal, influyen diferentes factores formados por el propio empleado, como son: sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. Estas variables se ven afectadas por aspectos del mismo empleo como: comparaciones con otros empleados, condiciones favorables del trabajo, características del puesto, la satisfacción con el salario, supervisión, autonomía, compañeros, seguridad, recompensas y oportunidades de progreso. (Castillo y Limón, 2006, p.15).

En el trabajo, existen variables de actitud que reflejan como un individuo ve o percibe su experiencia laboral en el trabajo y organización actual, al respecto Harris (2004) citado por Castillo y Limón, (2006) afirma:

Aquellos individuos que están más abiertos a encontrar un sentimiento al trabajo y estén dispuestos a relacionarse con los demás, tendrán más

probabilidades de crecer, aprender y tener logros en el trabajo. Las empresas que involucran a los empleados en la toma de decisiones provocan en éstos que se sientan dueños del proceso, que crean en la causa y que hagan lo necesario en la ejecución para el éxito de la empresa. En este proceso, los líderes y sus funciones son fundamentales, ya que deben escuchar las ideas, conceptos y esperanzas de los empleados y transmitirles emoción y pasión por su trabajo.

Por su parte, Reig et al. (2003) citado por Castillo y Limón, (2006), manifiesta que otro factor importante que determina la satisfacción de los empleados con su trabajo, es la compatibilidad entre la personalidad de la persona y el puesto de trabajo que este desempeñe, interviniendo en esto las características del puesto y la importancia de la naturaleza del trabajo.

En cuanto a las condiciones de trabajo; el hecho de que éstas sean las mejores posibles, dependiendo del tipo de trabajo que se desempeñe, ayudará a que el empleado tenga un estado físico favorable, disminuyendo el disgusto natural que se genera por el trabajo y aumentando la productividad en la empresa. Esto nos indica que la satisfacción laboral influye en diferentes aspectos de la vida de los trabajadores, así como en la organización, beneficiándose ambas partes. De esta manera, cuando los intereses de las personas se encuentran interactuando o son semejantes a los intereses de la organización se forma un ambiente de cooperación evitando conflictos. También influye la cultura organizacional, que es el sistema de valores y metas percibido a través del clima organizacional, por lo que se espera coincida con los valores y metas del personal (Wexley, (1990) citado por Castillo y Limón, 2006). Cuando el empleado no se siente satisfecho en su trabajo, esto afluirá negativamente en su comportamiento, ya que puede provocar ausentismo, rotación de personal, retardos y apatía, entre otras. Por el contrario, si el empleado se encuentra satisfecho con su trabajo, lo reflejará de manera positiva, demostrándolo tanto en su actitud como en la buena realización de sus funciones.

Así mismo, Pulido (2002) citado por Castillo y Limón (2006) comenta que la insatisfacción repercute en la ineficacia organizacional pudiendo actuar con negligencia, agresión, sabotaje o retiro, expresando sentimientos negativos con

respecto a su trabajo, el ambiente y las relaciones laborales. La motivación es una parte muy importante de la satisfacción laboral, ya que demuestra el grado en que la persona siente que sus carencias o necesidades están siendo cubiertas.

Por otra parte, Gargallo (2008, p.2,3), manifiesta que, en cuanto a la importancia de la Satisfacción Laboral para las organizaciones, a lo largo de la revisión de la literatura especializada se observa que, en términos generales, existe una relación positiva entre la satisfacción de los empleados y los resultados de la organización (Davis y Newstrom, 1999) tales como la productividad (Hackman y Oldham, 1980). Concretamente, los incrementos en la satisfacción en el trabajo generan, según han demostrado numerosos estudios, beneficios tales como una reducción del absentismo y una mayor retención del personal, que tienen a su vez un efecto positivo en la mejora de los resultados empresariales, medidos a través de indicadores como el rendimiento, productividad o los beneficios (Gattiker y Larwood, L, 1988; Locke, 1976). Autores como Clegg (1983), Lee (1988) Hom et al. (1992), Organ y Ryan (1995) y Stephen (1999) observan una relación negativa entre la satisfacción laboral y estabilidad en la organización (incremento del absentismo y la rotación del personal) apoyo a sindicatos y asunción de roles conflictivos (Cotton y Tuttle, 1986)

2.1.3. Medición de las dimensiones de satisfacción laboral

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

a) Condiciones físicas y/o materiales

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

b) Beneficios laborales y remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

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

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

c) Políticas administrativas

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

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

d) Relación con la autoridad

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

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

e) Relaciones interpersonales

Se refiere a la interacción del personal al interior de la empresa acuícola. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar

fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no sólo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo.

Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

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

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

f) Realización personal

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

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

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia

profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.

g) Desempeño de tareas

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

2.1.4.Causas y consecuencias de la satisfacción laboral

1) Causas de la satisfacción laboral

En el mundo actual, globalizado, cambiante, caracterizado por avances científicos y una poderosa tecnología, el hombre desempeña el papel fundamental para la organización, su funcionamiento y su evolución. Por ello, la satisfacción laboral no solo está relacionado directa o indirectamente con los niveles salariales si no del significado que el trabajador les dé a sus tareas

laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario.

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

2) Insatisfacción laboral

A decir de Hannoun (2011) hay casos en que los trabajadores ven mermados sus deseos profesionales. Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica.

Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

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

3) Causas principales de la Insatisfacción Laboral:

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- a) Salario bajo.- Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- b) Relación inapropiada con los compañeros y/o jefes.- En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.
- c) En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- d) Escasa o nulas posibilidades de promoción.- Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- e) Personas inseguras.- Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- f) Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.- Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se

sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.

- g) Malas condiciones laborales.- La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- h) Circunstancias personales y laborales.- Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

4) Consecuencias de la Insatisfacción laboral

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

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

2.1.5. Niveles de satisfacción laboral

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

Satisfacción general: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por faceta: Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional y al desempeño laboral.

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño del a empresa. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar sus capacidades.

2.1.6. Factores que influyen en la satisfacción laboral

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

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

2.1.7. Teorías vinculadas a la satisfacción laboral

1) Teoría bifactorial de Herzberg

También conocida como la “Teoría de los dos factores” teoría planteada por Herzberg (1959) citado por Alva y Juárez (2014) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en

situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

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

Tabla 1

Teoría Bifactorial de Herzberg

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

Nota: Pérez e Hidalgo (1998)

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

2) Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

3) Teoría de la discrepancia

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

4) Teoría de los eventos situacionales

¿Por qué algunos empleados que ocupan puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja? ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o

condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales. Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser preevaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

5) Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

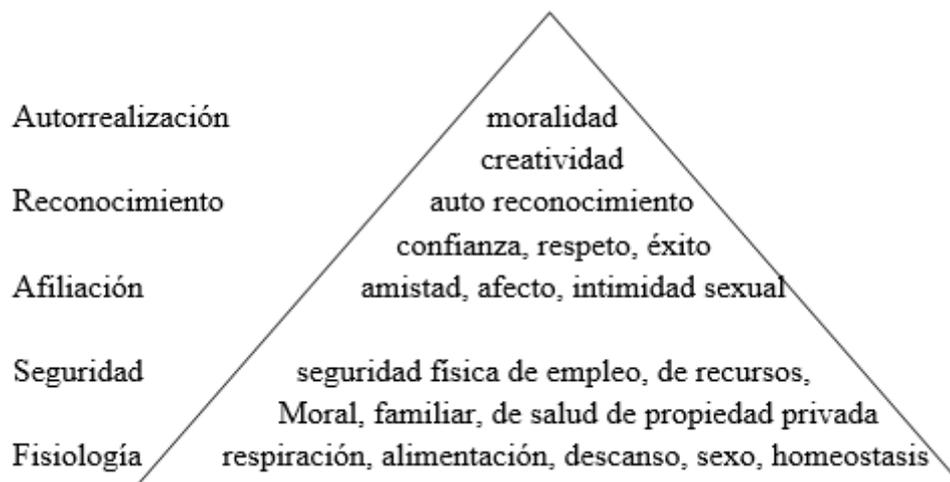
Maslow propone la “Teoría de la Motivación Humana”, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad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

Maslow propuso dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención,

reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad (Quintero; J; 2007:2) citado por Alva y Juárez (2014).

Figura 1

Pirámide de Maslow



Nota: Wikipedia (2010)

6) Modelo dinámico de la satisfacción laboral

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

Existen seis formas de satisfacción laboral.

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

- La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
- La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

2.2. Productividad

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

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

La OIT viene promoviendo desde hace muchos años un criterio progresista de la productividad que se basa en la utilización eficaz y eficiente de todos los recursos: el capital, la tierra, los materiales, la energía, la información y el tiempo, además del trabajo.

Asimismo, el concepto de productividad está cada vez más vinculado con la calidad del producto, de los insumos y del propio proceso. Un elemento trascendental es la calidad en la mano de obra, su administración y sus condiciones de trabajo, y generalmente se ha admitido que la elevación de la productividad suele llevar aparejado el mejoramiento de la calidad de la vida de trabajo. En este sentido, la productividad se debe examinar desde el punto de vista social y económico. Las actitudes hacia el trabajo y el rendimiento pueden mejorar gracias a la participación de los empleados en la planificación de las

metas, en la puesta en práctica de procesos y en los beneficios de la productividad.

Koontz y Wehrich (2004) citado por Fuentes (2012), explicaron que la “productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados”. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella.

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

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

Fietman (1994) citado por Fuentes (2012), señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por:

- Recursos Humanos: Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.

- Maquinaria y Equipo: Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.
- Organización del Trabajo: En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

2.2.1. Importancia y función de la productividad

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

Respecto al grado de competitividad de un país respecto a su productividad el mismo Prokopenko (1989), afirma:

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

problemas devaluando sus monedas nacionales. No obstante, de ese modo se reduce el ingreso real de esos países al resultar los bienes importados más caros y al aumentar la inflación interna (p.7).

Una baja productividad produce inflación, un saldo comercial negativo, una escasa tasa de crecimiento y desempleo. Por tanto, es evidente que el círculo vicioso de la pobreza, el desempleo y la baja productividad sólo se puede romper mediante un aumento de la productividad. Una mayor productividad nacional no sólo significa un uso óptimo de los recursos, sino que contribuye también a crear un mejor equilibrio entre las estructuras económicas, sociales y políticas de la sociedad.

2.2.2. Productividad bajo la corriente de los factores humanos

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

2.2.3. Beneficios de la medición de la productividad

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

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. El único camino para que un negocio

pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

2.2.4. Medición de la productividad

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

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

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

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

2.2.5. Indicadores de productividad

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

1) Eficiencia

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

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

A decir de Prokopenko (1989, p.4), “Eficiencia significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible”.

Por su parte Anthony y Young (1988) citado por Avellón (2015), “la eficiencia es la ratio entre los outputs y los inputs, o la cuantía de output e input por unidad”.

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

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

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

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

2) Eficacia

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

Por su parte Prokopenko (1989), señala:

Conviene definir la eficacia como la medida en que se alcanzan las metas. Este concepto, basado en un enfoque sistemático y global del desarrollo social y económico, permite elaborar definiciones de la productividad

adecuadas para cualquier empresa, sector o nación determinados. Con todo, surge la dificultad de que el numerador y el denominador para efectuar comparaciones de la eficacia puedan ser completamente diferentes, al reflejar características específicas como las estructuras organizativas y las metas políticas, sociales y económicas del país o del sector de que se trate (p.5).

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

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

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

$$Eficacia = \left(\frac{Output\ obtenido}{Output\ propuesto} \right) \text{ en condiciones optimas}$$

Así, la eficacia hace énfasis en los resultados, es decir, en hacer las cosas correctas, lograr objetivos y crear más valores. La eficacia valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. La eficacia mide los atributos: Calidad, oportunidad en la entrega, amabilidad, confiabilidad, quejas, satisfacción del cliente, servicio.

3) Efectividad

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

$$Efectividad = \left(\frac{Output\ obtenido}{Output\ propuesto} \right) En\ condiciones\ habituales$$

Se puede observar que la efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos. La Efectividad mide el impacto: rendimiento, productividad, cobertura, participación en el mercado, crecimiento, beneficios, retención e incremento de clientes, nuevos productos.

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

A decir de Nunes (2016) quien afirma que:

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

eficiente, es decir, alcanzar los resultados deseados utilizando lo mínimo de recursos.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

2.2.6. Factores que influyen en la productividad

Schroeder (2002) citado por Fuentes (2012), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales.

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

- a) El entorno.- La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.
- b) Características del trabajo.- La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones. Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito;
 - Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
 - Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
 - Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
 - Instalar un sistema administrativo interno.

- Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.
 - Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.
- c) Características de la Organización
- Liderazgo
 - Entrenamientos al personal

También, es necesario considerar factores internos como:

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

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

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

2.2.7. Calidad, productividad y costos

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

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

Por su parte Besterfield (1995:1) citado por Rincón de Parra (2001) “El término calidad, por lo general lo asociamos con productos o servicios excelentes, que satisfacen nuestras expectativas y, más aún, las rebasan. Tales expectativas se definen en función del uso que se dará al producto o servicio en cuestión y de su respectivo precio de venta”.

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

2.2.8. Relación entre satisfacción laboral y la productividad

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

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

Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para

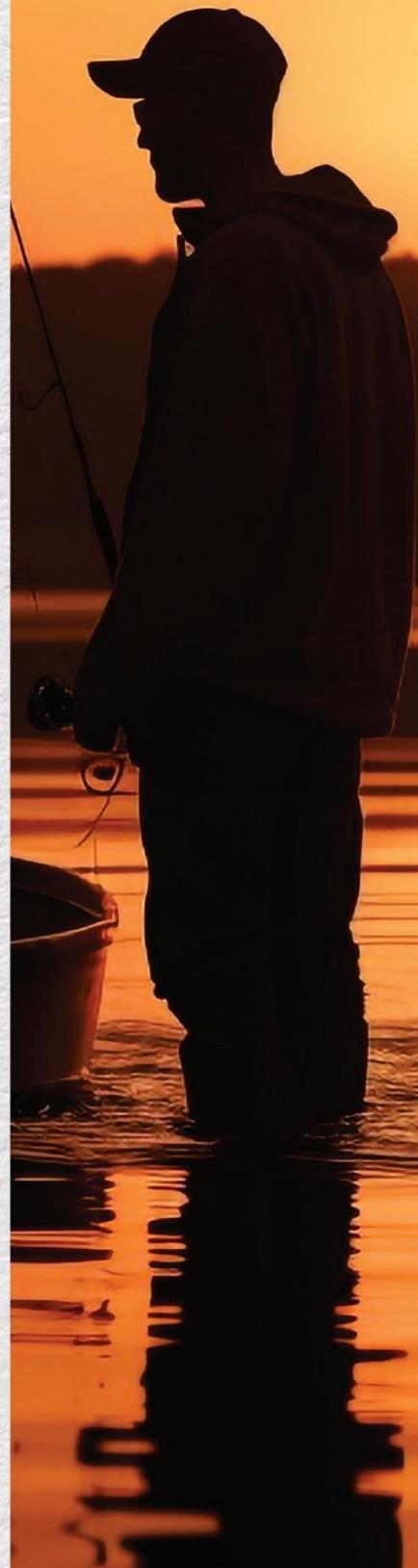
los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración.

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

03

CAPITULO

**METODOLOGÍA
DE LA
INVESTIGACIÓN**



Metodología de la investigación

3.1. Tipo la investigación

La investigación es básica, debido a que se busca poner en práctica los conocimientos teóricos sobre satisfacción laboral que aporten en la productividad del personal de las unidades productoras de truchas. Según lo planteado por Sánchez y Reyes (1996:13), menciona el propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, el investigador en este caso se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos. Asimismo, la investigación fue de nivel correlacional. Hernández *et al.* (2010: 81) sostiene, la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación.

3.2. Método de investigación

a) Método General

En la presente investigación, se utilizará el Método Científico como método general. En la actualidad según Cataldo, (1992:26): “El estudio del método científico es objeto de estudio de la epistemología. Asimismo, el significado de la palabra “método” ha variado. Ahora se le conoce como el conjunto de técnicas y procedimientos que le permiten al investigador realizar sus objetivos”.

A decir de Kerlinger *et al.* (2002:124) “el método científico comprende un conjunto de normas que regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificada como científica”.

Según Dalen & Mejer (citado por Carrasco, 1995 p. 48) método científico “es el modo ordenado de proceder para el conocimiento de la verdad, en el ámbito de determinada disciplina científica”.

b) Método específico

El método utilizado en la presente investigación fue descriptivo, cualitativo y cuantitativo.

Método Descriptivo: El método descriptivo busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Danke, (1989) citado por Hernández 2004:102). Es decir, se miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Método Cualitativo o método no tradicional: porque se investigó los factores como el ambiente interno y la satisfacción laboral dentro de las unidades productoras de truchas.

Método cuantitativo o método tradicional: porque se hizo uso de la estadística para cuantificar los resultados.

A decir de Vásquez (2012:83) el método cuantitativo se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

Estadístico: Para comprobar este estudio, el procedimiento estadístico que se utilizó fue el Coeficiente de correlación lineal de Pearson “r”.

El coeficiente de correlación lineal de Pearson se define matemáticamente con la ecuación siguiente:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

r = coeficiente de correlación de Pearson.

Sxy = sumatoria de los productos de ambas variables.

Sx = sumatoria de los valores de la variable 1.

Sy = sumatoria de los valores de la variable 2.

Sx^2 = sumatoria de los valores al cuadrado de la variable 1.

Sy^2 = sumatoria de los valores al cuadrado de la variable 2.

N = tamaño de la muestra.

3.3. Diseño de investigación

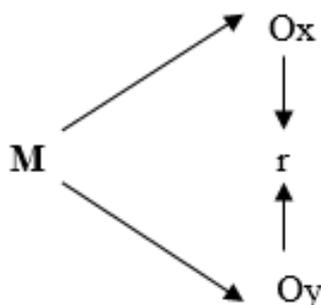
El diseño es descriptivo – correlacional, porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. Sánchez & Reyes (1996, Pág.79)

Es No experimental porque no se aplicó ningún estímulo a la muestra ni se manipuló deliberadamente las variables, solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Para ello nos basamos en el siguiente esquema:

Figura 2

Esquema para la investigación



Nota: Metodología y diseños de investigación científica (Sánchez & Reyes, 1996)

Dónde:

M = representa a los piscicultores que constituyen las unidades de análisis.

O = Observación

Ox = Satisfacción Laboral.

Oy = Productividad.

r = relación entre las dos variables.

3.4. Población, Muestra y Muestreo

3.4.1. Población

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

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

3.4.2. Muestra

Según Portillo & Roque (2003:46) menciona que “la muestra es un subconjunto de las unidades de observación comprendidas en un marco, que es representativo de esta, y que se somete a la observación rigurosa, con el propósito de obtener informaciones o apreciaciones válidas también para la población”. En la presente investigación se tuvo acceso al total de la población correspondiente a los 20 piscicultores de las 03 unidades productoras de truchas de la comunidad de Pacococha en la laguna de San Francisco.

Cuadro N° 01: Unidades de análisis:

Tabla 2

Unidades de análisis

Unidades Productoras de Truchas	Piscicultores (N°)
Piscigranja comunal Asociación civil sin fines de lucro Ccori Challwa.	10
Piscigranja Asociación productores granja de truchas Lorenita	6
Piscigranja Familiar Auris Gutiérrez	4
	20

Nota: Unidades productoras de Pacococha. Deza (2017)

3.4.3. Muestreo

El muestreo fue el no probabilístico, dirigido, ya que se tomó como referencia a los 20 trabajadores de las unidades productoras, debido a que representan una mínima cantidad. Este tipo de muestreo es el censal.

Para Hurtado (1998:77) "en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados".

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal.

Arias señala que a diferencia de la encuesta por muestreo, el censo busca recabar información acerca de la totalidad de una población.

Muestreo no probabilístico.- La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra.

Muestreo dirigido.- Consiste en seleccionar las unidades elementales de la población según el juicio del encuestador, quien considera que las unidades seleccionadas son representativas.

3.5. Variables

Variable independiente (X)

- Satisfacción Laboral

Variable dependiente (Y)

- Productividad

Tabla 3

Variables

Variable	Dimensiones	Indicador
Variable 1 Satisfacción laboral	1. Condiciones físicas y/o confort (Elementos materiales o de infraestructura facilitadores para el desarrollo de labores)	Nivel de satisfacción de los piscicultores con las condiciones físicas del ambiente de trabajo (%)

Variable	Dimensiones	Indicador
	2. Beneficios laborales y remunerativos (Compensación que los empleados reciben a cambio de su labor)	Nivel de satisfacción de los piscicultores con la compensación y beneficios laborales (%)
	3. Políticas administrativas (Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos)	Nivel de satisfacción de los piscicultores con las políticas administrativas (%)
	4. Relación con la autoridad (Grado de apreciación valorativa que el trabajador tiene de su jefe y colegas de trabajo.	Nivel de satisfacción de los piscicultores con la relación laboral con sus jefes (%)
	5. Relaciones interpersonales (Grado de interacción entre el personal al interior de la organización)	Nivel de satisfacción de los piscicultores con las relaciones con sus compañeros (%)
	6. Realización personal (Grado de preferencia que a los trabajadores les permiten emplear sus facultades y capacidades)	Nivel de satisfacción de los piscicultores satisfechos con su desarrollo personal (%)
	7. Desempeño de Tareas (Grado de valoración con la que asocia el trabajador sus tareas con la entidad)	Nivel de satisfacción de los piscicultores satisfechos con su trabajo (%)
	Variable 2 Productividad	1. Eficiencia (Cantidad de recursos empleados para alcanzar un resultado)
2. Eficacia (Grado en que se satisfacen las necesidades del cliente)		Porcentaje logrado en los atributos del producto.
3. Efectividad (Grado en que se realizan las actividades planificadas y se optimizan los recursos)		Porcentaje alcanzado en el impacto de los resultados.

Nota: Alva & Juárez (2014), Navarro (2012)

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta.

a) La encuesta.- Técnica que permitió recabar información, en función al problema planteado, la hipótesis y las variables identificadas, la información necesaria de parte de los trabajadores de las unidades productoras de truchas, para validar el presente trabajo de investigación. Se utilizó dos encuestas en base a dos cuestionarios que contiene preguntas para evaluar la satisfacción laboral y productividad dirigida a los 20 trabajadores de las unidades productoras y/o piscigranjas.

Según Oseda (2008:127) la encuesta “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador”.

b) Los instrumentos: El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario de encuesta.

Según Sierra (1995:305) citado por Castro (2012), el cuestionario de encuesta es "un conjunto de preguntas, preparados cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido".

Para el estudio de la variable independiente se utilizó un primer instrumento formulario tipo escala de Likert, mediante un cuestionario de encuesta para recolectar datos sobre la Satisfacción Laboral, el cual fue validado por Alva & Juárez (2014) que consta de 20 ítems o preguntas, y que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de las unidades productoras. Cada enunciado tiene un valor máximo de 3 puntos haciendo un total de 60 puntos para una puntuación exacta.

Escala valorativa de Likert de 3 niveles:

Tabla 4

Escala de Likert

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

Nota: Deza (2017)

Para el estudio de la variable dependiente se utilizó un segundo instrumento fue un cuestionario de encuesta para recolectar datos sobre la productividad, el cual fue aplicado por Navarro (2012) y adaptado por el investigador, el cual consta de 20 ítems o preguntas y una escala tipo Likert de 3 niveles. Cada enunciado tiene un valor máximo de 3 puntos haciendo un total de 60 puntos para una puntuación exacta.

Escala valorativa de Likert de 3 niveles:

Tabla 5

Escala de Likert

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

Nota: Deza (2017)

3.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para la elaboración y procesamiento de datos se utilizaron los modelos tabulares numéricos y gráficos, además el uso de los softwares aplicativos como el MS Excel 2010 y SPSS Versión 22.00.

3.7.1. De la estadística descriptiva

Técnicas para resumir y describir datos cuantitativos:

- Las Medidas de Tendencia Central: media aritmética (para datos Agrupados de variable discreta).
- Distribución de frecuencias.
- Las medidas de dispersión: Covarianza y Desviación estándar.
- Las de Forma: Simétrica y Kurtosis.

3.7.2. De la estadística inferencial

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

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$$

Dónde:

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

S_{xy} = Covarianza entre “X” y “Y”.

S_x = Desviación típica de “X”.

S_y = Desviación típica de “Y”.

3.8. Descripción de la prueba de hipótesis

Se hizo uso de la prueba “t” para contrastar la hipótesis de investigación.

Estadístico de prueba:

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

Dónde:

N= muestra.

r = coeficiente de correlación de Pearson.

3.9. Validez y confiabilidad de los instrumentos

3.9.1. La validez del instrumento de investigación

a) Validez de contenido:

- De acuerdo con los jueces:

Tabla 6

Validación de contenido

Jueces	Ítems - Satisfacción Laboral																			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
Juez 1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2
Juez 2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Juez 3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2
Juez 4	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2
Total columna	10	8	9	6	9	9	5	8	6	10	9	8	5	9	10	6	7	6	11	8
Promedio	2.5	2	2.3	1.5	2.3	2.3	1.3	2	1.5	2.5	2.3	2	1.3	2.3	2.5	1.5	1.8	1.5	2.8	2
Desviación Estándar	0.3	0	0.3	1.3	0.3	0.3	0.3	0	0.3	0.3	0.3	0	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0

Nota: Deza (2017)

Tabla 7

Validación de contenido

Jueces	Ítems - Productividad																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Juez 1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
Juez 2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
Juez 3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2
Juez 4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
Total columna	10	9	7	9	10	10	9	10	6	7	10	9	9	9	10	9	7	11	9	8
Promedio	2.5	2.3	1.8	2.3	2.5	2.5	2.3	2.5	1.5	1.8	2.5	2.3	2.3	2.3	2.5	2.3	1.8	2.8	2.3	2
Desviación Estándar	0.3	0.3	1	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	1	0.3	0.3	0

Nota: Deza (2017)

- Calculando el Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha =$

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

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
 - Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
 - Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
 - Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
 - Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
 - Coeficiente alfa $< .5$ es inaceptable
 - El Alfa de Cronbach es bueno.
- b) **Validez de criterio.**- Se establece al validar un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo que pretende medir lo mismo (Sampieri, 2010). Para el caso de la presente investigación se aplicó el mismo piloto en 20 piscicultores de la Comunidad de Santa Inés, Pilpichaca (laguna de Choclococha), el test de Satisfacción Laboral de 20 preguntas y un test de Productividad de 20 ítems, ambos con escala tipo Likert de tres categorías. Asimismo, sabiendo que de forma natural la Satisfacción Laboral y productividad son variables ordinales, hemos visto por conveniente comparar y buscar asociaciones de los dos instrumentos, mediante el coeficiente Tau b de Kendall, puesto que se especializa en variables de escala ordinal.

Tabla 8

Categorías en la que se encuentran los sujetos en el piloto

Categorías	Instrumentos de Satisfacción Laboral y Productividad 1 (20 ítems instrumento de la investigación)			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Instrumento de Satisfacción Laboral y Productividad 2 (20 Ítems criterio externo)				
Bajo	3	0	0	3
Medio	0	11	1	12
Alto	0	1	4	5
Total	3	12	5	20

Nota: Instrumentos 1 y 2 (aplicado en el piloto). Deza (2017)

La tabla 9 nos muestra los resultados de la asociación de los instrumentos 1 y 2 aplicados a sujetos del mismo grupo piloto. Podemos observar que la mayor cantidad de sujetos del grupo piloto (20) se ubican en el nivel medio de ambos instrumentos de investigación, seguido de 5 sujetos que presentan buena satisfacción laboral y productividad; finalmente 3 sujetos que presenta deficiente satisfacción laboral y productividad.

Tabla 9

Asociación entre test de satisfacción laboral y productividad 1 y 2

		Satisfacción laboral Productividad		
tau_b de	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,449*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	20	20
Kendall	Productividad	Coeficiente de correlación	,449*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	20	20

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas). Deza (2017)

La tabla 9 nos muestra conforme al análisis estadístico de los dos instrumentos aplicados en el grupo piloto, el valor P (0,011) es menor que el valor de significancia (0,05) podemos inferir que existe una correlación significativa en las variables del instrumento 1 y 2, con fuerza de correlación de 0,449 ubicándose en una moderada correlación de acuerdo con la escala de valores Tau b de Kendall.

c) Valides de constructo.- Los 20 ítems del instrumento de satisfacción laboral de los piscicultores han sido agrupados en siete dimensiones (Condiciones físicas y/o confort, Beneficios laborales, Políticas administrativas, Relación con la autoridad, Relaciones interpersonales, Relaciones personales, Desempeño de tareas) el cual fue validado por Alva & Juárez de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú 2014, y que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de las unidades productoras; y 20 ítems del instrumento de productividad para los piscicultores de la presente investigación han sido agrupados en tres dimensiones (Eficiencia, Eficacia y Efectividad), han sido construidos a partir del test de productividad el cual fue aplicado

por Navarro de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – 2012, y adaptado por el investigador. Por las razones expuestas, si los dominios se han construido teóricamente, la estadística corrobora la idoneidad de las agrupaciones (Supo, 2012). Para lo cual se han recurrido al coeficiente de correlación de Pearson y al alfa de Cronbach, procesadas en el SPSS IBM.

Tabla 10

Coeficiente alfa de Cronbach para valides de constructo del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	2

Nota: Deza (2017)

Validez total

- Valides total = V. Contenido + V. Criterio + V. Constructo
- Valides total = $\frac{0.811 + 0.449 + 0.774}{3}$
- Valides total = 0.678

Según Oseda (2011), el valor de la validez:

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

De acuerdo con la validez total hallada que es igual a 0,678. El instrumento de investigación, test de satisfacción laboral y productividad, son muy válidas.

3.9.2. La confiabilidad del instrumento de investigación

La variable dependiente, Productividad, fue medida a través de un test de actitudes de Likert de tres puntos. Fue utilizado luego de determinar su confiabilidad, la que nos dio seguridad sobre la exactitud de los resultados. En la tabla siguiente se muestra los coeficientes obtenidos para cada dimensión del test de Productividad vs la variable independiente Satisfacción Laboral:

- Satisfacción laboral y eficiencia:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,663	2

- Satisfacción laboral y eficacia.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,573	2

- Satisfacción laboral y eficacia:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,633	2

Tabla 11

Alfa de Cronbach: medición de la confiabilidad de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Coeficiente alfa
Satisfacción Laboral		
Productividad	Eficiencia	66.3%
	Eficacia	57.3%
	Efectividad	63.3%
Total		62.3%

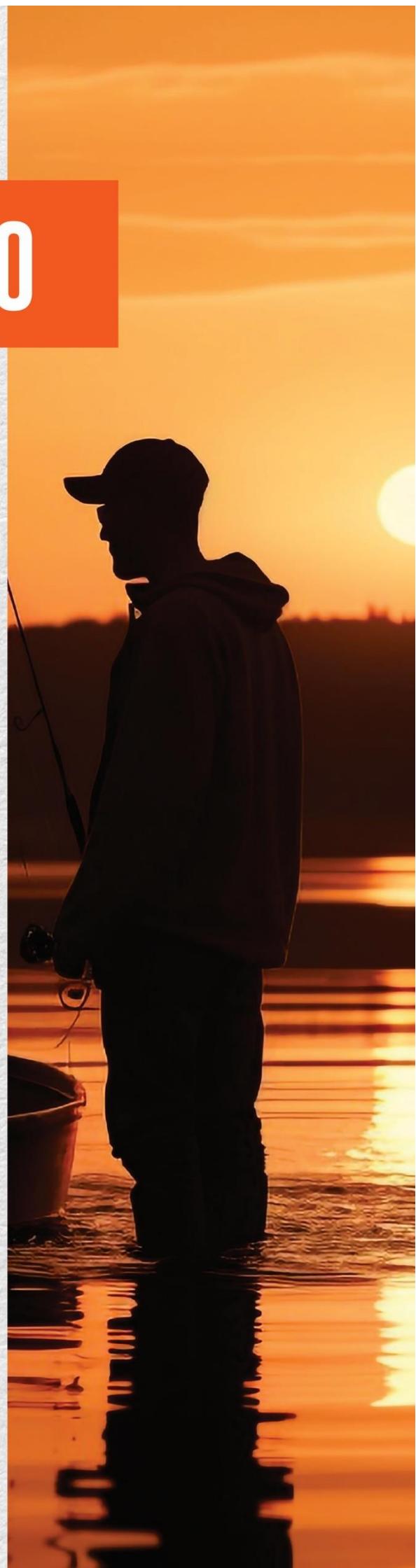
Nota: Instrumento de investigación. Deza (2017)

Refiriéndose a la confiabilidad de los instrumentos Hernandez, (2007) manifiesta “La mayoría de estos coeficientes pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad. Cuanto más se acerque este coeficiente a cero mayor error habrá en la medición”. Por lo que se deduce que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad aceptable en su forma general, además en las tres dimensiones que explora.

04

CAPITULO

RESULTADOS



Resultados

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

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

Para la validación estadística del instrumento de medición, la codificación y procesamiento de los datos se realizaron con el paquete estadístico SPSS 22.0 y Excel 2010, para su posterior análisis e interpretación de manera frecuencial y porcentual.

4.1. Resultados de la satisfacción laboral

Tabla 12

Pregunta 1

¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipo) en mi empresa son adecuadas?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	55,0	55,0	55,0
Medio	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

El nivel de satisfacción es bajo con un 55% debido a que la infraestructura piscícola es mayoritariamente a nivel artesanal, mientras el 45% muestra satisfacción media.

Tabla 13

Pregunta 2

¿La empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	55,0	55,0	55,0
Medio	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 14

Pregunta 3

¿En relación con las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	40,0	40,0	40,0
Medio	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 15

Pregunta 4

¿Está satisfecho con los ascensos y promociones?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	70,0	70,0	70,0
Medio	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 16

Pregunta 5

¿Está satisfecho con los ascensos y promociones?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	50,0	50,0	50,0
Medio	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 17
Pregunta 6

¿La empresa prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	45,0	45,0	45,0
Medio	10	50,0	50,0	95,0
Alto	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

Un 50% de los trabajadores respondieron que siente una satisfacción media respecto a ser capacitado, mientras que un 45% sienten que no se les capacita adecuadamente.

Tabla 18
Pregunta 7

¿La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo (¿competencia, economía, mercado, tecnología, etc.?)				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	35,0	35,0	35,0
Medio	8	40,0	40,0	75,0
Alto	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 19
Pregunta 8

¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	30,0	30,0	30,0
Medio	8	40,0	40,0	70,0
Alto	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

Del total de trabajadores encuestados, un 40% tiene un nivel medio de conocimientos de las metas y objetivos de la empresa, ya que por medio de ello se ven los resultados obtenidos.

Tabla 20
Pregunta 9

¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	15,0	15,0	15,0
Medio	11	55,0	55,0	70,0
Alto	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 21
Pregunta 10

¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	5,0	5,0	5,0
Medio	8	40,0	40,0	45,0
Alto	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 22
Pregunta 11

¿Mi superior inmediato me trata con respeto?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	7	35,0	35,0	35,0
Alto	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 23
Pregunta 12

¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	20,0	20,0	20,0
Medio	14	70,0	70,0	90,0
Alto	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

El 70% de encuestados respondieron que se llevan medianamente bien con sus compañeros de trabajo.

Tabla 24
Pregunta 13

¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	15,0	15,0	15,0
Medio	14	70,0	70,0	85,0
Alto	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 25

Pregunta 14

¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	35,0	35,0	35,0
Medio	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

El nivel de autosatisfacción es medio de los trabajadores ya que el 65% de los trabajadores siente que la empresa solo los capacita para realizar su trabajo encomendado mas no para otras actividades, mientras que un 35% señala un nivel bajo.

Tabla 26

Pregunta 15

¿En general estoy satisfecho de trabajar en esta empresa?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	5,0	5,0	5,0
Medio	13	65,0	65,0	70,0
Alto	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 27
Pregunta 16

¿La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc) para lograr mayor nivel de productividad?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	35,0	35,0	35,0
Medio	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 28
Pregunta 17

¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	13	65,0	65,0	65,0
Alto	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

Respecto a que si se siente orgulloso del trabajo que desempeña, un 65% respondieron de un nivel medio, y el 35% señalaron nivel alto, lo que demuestra que hay una identificación total con el trabajo que realizan.

Tabla 29

Pregunta 18

¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	14	70,0	70,0	70,0
Alto	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

El nivel de reconocimiento es de un nivel medio con un 70%, mientras el 30% señalaron alto.

Tabla 30

Pregunta 19

¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la empresa?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	20,0	20,0	20,0
Medio	12	60,0	60,0	80,0
Alto	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

El nivel de comprensión es medio con un 60% por el desempeño de los trabajadores a la realización de sus tareas encomendadas.

Tabla 31
Pregunta 20

¿Considera que está orientado a participar activamente en la detección de errores en pro de un buen servicio?				
Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	20,0	20,0	20,0
Medio	11	55,0	55,0	75,0
Alto	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

4.2. Resultados de productividad

Tabla 32
Pregunta 21

¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?				
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	11	55,0	45,0	55,0
Siempre	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 33
Pregunta 22

¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?				
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	13	65,0	65,0	65,0
Siempre	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 34
Pregunta 23

¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	20,0	20,0	20,0
A veces	10	50,0	50,0	70,0
Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 35
Pregunta 24

¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	20,0	20,0	20,0
A veces	10	50,0	50,0	70,0
Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 36
Pregunta 25

¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15,0	15,0	15,0
A veces	11	55,0	55,0	70,0
Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 37
Pregunta 26

¿Le gusta participar en actividades de grupo?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	20,0	20,0	20,0
A veces	11	55,0	55,0	75,0
Siempre	5	25,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 38
Pregunta 27

¿Considera que tiene claras sus responsabilidades?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	30,0	30,0	30,0
A veces	11	55,0	55,0	55,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 39
Pregunta 28

¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	25,0	25,0	25,0
A veces	8	40,0	40,0	65,0
Siempre	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 40
Pregunta 29

¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15,0	15,0	15,0
A veces	13	65,0	65,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 41
Pregunta 30

¿El servicio de entrega del producto es oportuno al mercado?				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	45,0	45,0	45,0
A veces	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 42
Pregunta 31

¿Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar su servicio?				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	13	65,0	65,0	65,0
Siempre	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 43
Pregunta 32

¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	20,0	20,0	20,0
A veces	13	65,0	65,0	85,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 44
Pregunta 33

¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su unidad?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	20,0	20,0	20,0
A veces	13	65,0	65,0	85,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 45
Pregunta 34

¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
A veces	14	70,0	70,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 46
Pregunta 35

¿Cree que la empresa debe darle prioridad a los recursos humanos?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15,0	15,0	15,0
A veces	11	55,0	55,0	70,0
Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 47

Pregunta 36

¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15,0	15,0	15,0
A veces	10	50,0	50,0	65,0
Siempre	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 48

Pregunta 37

¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	25,0	25,0	25,0
A veces	11	55,0	55,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 49
Pregunta 38

¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15,0	15,0	15,0
A veces	13	65,0	65,0	65,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

Tabla 50
Pregunta 39

¿Estima que el volumen de producción actual podría cobertura mayores mercados?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	25,0	25,0	55,0
A veces	11	55,0	55,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

El nivel es medio con un 55% que estima que el volumen de producción podría cobertura nuevos mercados.

Tabla 51

Pregunta 40

¿Considera que la venta de los productos tiene el impacto esperado en utilidades?				
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15,0	15,0	15,0
A veces	13	65,0	65,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: Deza (2017)

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

4.3. Proceso de prueba de hipótesis

Respecto a la prueba de hipótesis, se utilizó el análisis estadístico paramétrico e inferencial, para lo cual, a decir de Hernández, R. (2010: 311) se debe cumplir los siguientes supuestos:

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

4.3.1. Prueba de Normalidad

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

Tabla 52

Pruebas de normalidad

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

Nota: Tomado de Metodología de la Investigación (Hernández, R. 2010).

a. Corrección de significación de Lilliefors

- Significancia de la variable Satisfacción laboral = 0.109 > 0.05 entonces los datos se comportan normalmente.
- Significancia de la variable Productividad = 0.264 > 0.05 entonces los datos se comportan normalmente.

4.4. Prueba de hipótesis general:

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

4.4.1. Coeficiente de correlación de Pearson (r)

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

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

Formula de Pearson:

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$$

Dónde:

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

Sx = Desviación típica de “X”

S_y = Desviación típica de “Y”

S_{xy} = Covarianza entre “X” y “Y”

El coeficiente r de Pearson puede variar de -1.0 a +1.0.

Dónde: $-1 \leq r \leq +1$

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

Tabla 53

Escala de índices de correlación

Coeficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la Investigación (Hernández, R. 2010).

Coeficiente de correlación

Los resultados han sido ingresados en el programa estadístico SPSS, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 54

Correlaciones

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

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Tomado de Metodología de la Investigación (Hernández, R. 2010).

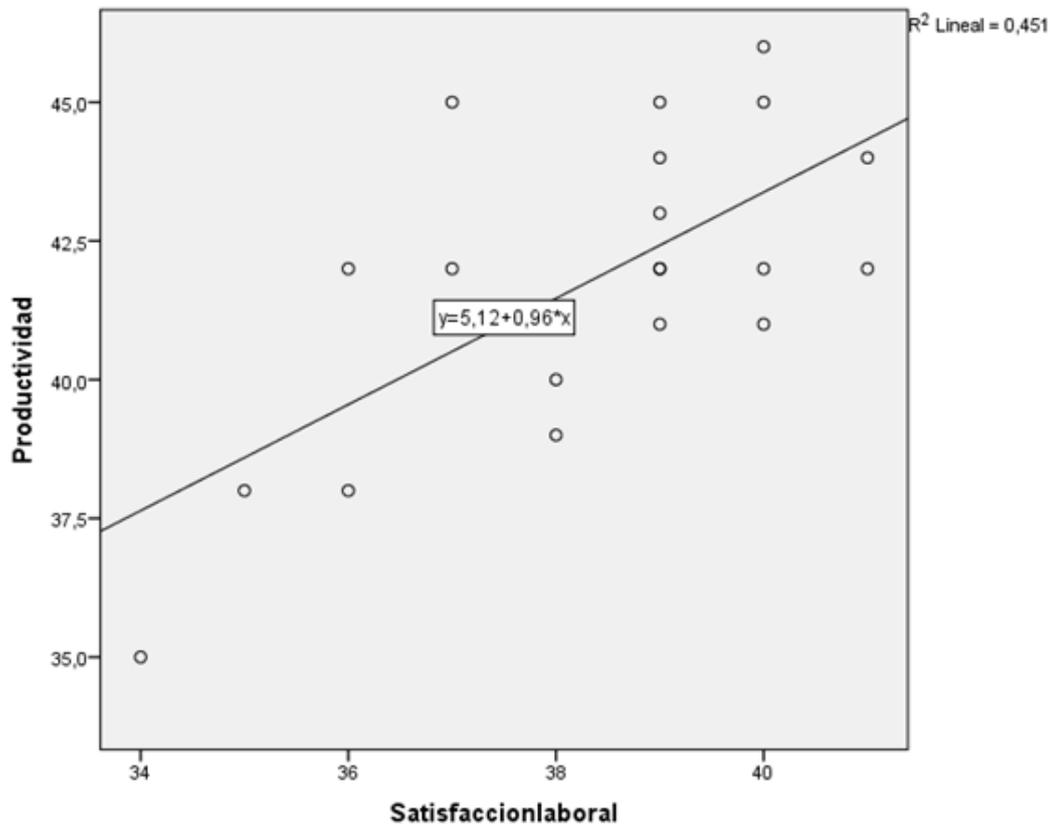
De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Pearson es $r = 0,672$. Entonces el grado de correlación entre las variables satisfacción laboral y la productividad en las unidades productoras de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva media. Por consiguiente, bajo los datos y análisis efectuado estamos en la posibilidad de aseverar que existe una moderada satisfacción laboral en los trabajadores piscicultores de Pacococha, por consiguiente, también una moderada productividad en dichas unidades productoras.

Así mismo, el nivel de significancia es igual a 0.001, menor del valor 0.05, entonces se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95%) de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error; y se rechaza la hipótesis nula.

Respecto al gráfico de regresión lineal, se muestra en la siguiente presentación.

Figura 3

Gráfico de regresión lineal



Nota: Deza (2017)

Contrastación de la hipótesis:

a) Planteamiento de hipótesis.

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Hipótesis Alternativa (H_a): Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

b) Nivel de significancia o riesgo:

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

gl. = $M - 1 = 20 - 1 = 19$

Valor crítico = t de tablas = t teórica = 2.09

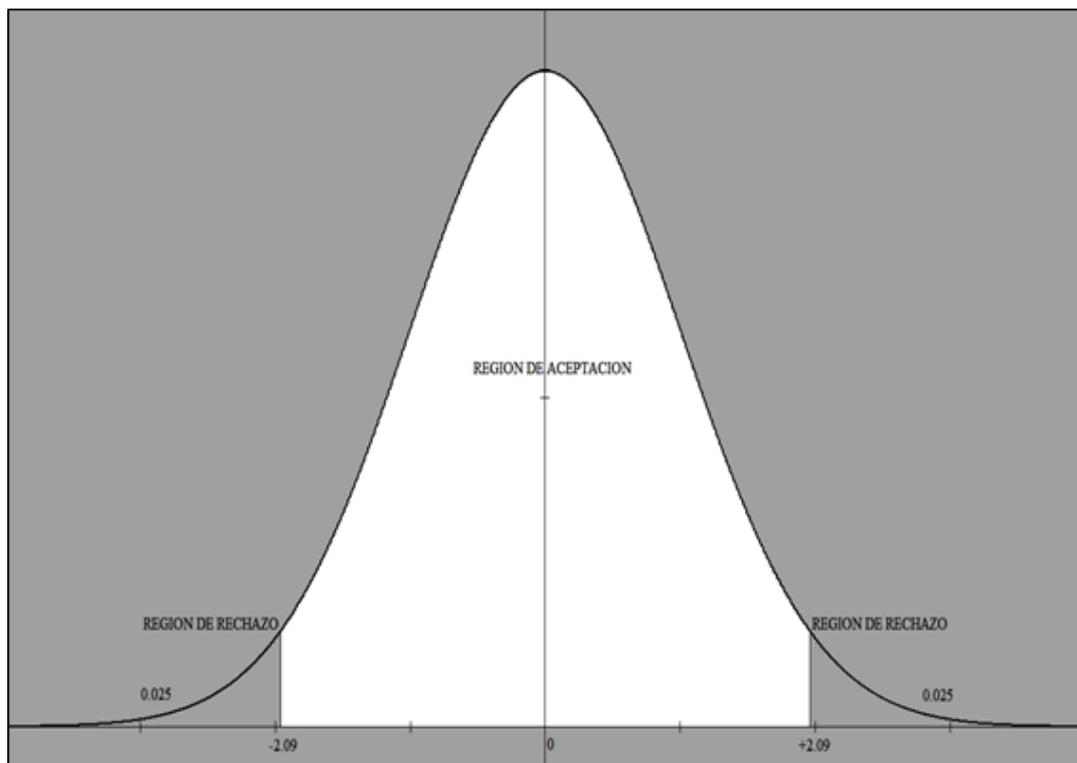
Condición:

Aceptar H_0 si $-2.09 < t_c < 2.09$

Rechazar H_0 si $-2.09 \geq t_c \geq 2.09$

Figura 4

Gráfico hipótesis



Nota: Deza (2017).

c) Cálculo del estadístico de prueba:

$$N = 20$$

$$r = 0.672$$

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

$$t_c = \frac{0.441\sqrt{22-2}}{\sqrt{1-(0.441)^2}}$$

$$t_c = 2.197$$

d) Decisión estadística:

Puesto que t_c es mayor que t teórica ($2.197 > 2.09$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística:

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

4.4.2. Prueba de Hipótesis Específicas

4.4.2.1. Hipótesis Específica 01

Tabla 55

Correlaciones

		Satisfacción laboral	Productividad
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,541*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	20	20
Productividad	Correlación de Pearson	,541*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	20	20

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas). Deza (2017).

Ahora bien, teniendo en cuenta la escala propuesta por Hernández, R. (2010 p. 312); y puesto que la “r” de Pearson es 0.541, este es considerado como correlación positiva media o moderada.

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

Si $p\text{-valor} > 0.05$ No se rechaza la hipótesis nula

Si $p\text{-valor} < 0.05$ Se rechaza la hipótesis nula

Como $p\text{-valor} = 0,014 < 0.05$ Se rechaza la hipótesis nula

Contrastación de la hipótesis específica:**a) Planteamiento de hipótesis**

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Eficiencia de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Eficiencia de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

b) Nivel de significancia o riesgo

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

$gl = M - 1 = 20 - 1 = 19$

Valor crítico = t de tablas = t teórica = 2.09

c) Cálculo del estadístico de prueba:

$N = 20$

$r = 0.541$

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

$t_c = 2.73$

d) Decisión estadística:

Puesto que t_c es mayor que t teórica ($2.73 > 2.09$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

e) Conclusión estadística:

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

4.4.2.2. Hipótesis específica 02

Tabla 56

Correlaciones

		Satisfacción laboral	Productividad
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,495*
	Sig. (bilateral)		,027
	N	20	20
Productividad	Correlación de Pearson	,495*	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	20	20

Nota: * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas). Deza (2017).

Ahora bien, teniendo en cuenta la escala propuesta por Hernández, R. (2010 p. 312); y puesto que la “r” de Pearson es 0.495 valor muy cercano a 0.50 este es considerado como correlación positiva moderada, siendo significativa.

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

Si p-valor > 0.05 No se rechaza la hipótesis nula

Si p-valor < 0.05 Se rechaza la hipótesis nula

Como p-valor = 0,027 < 0.05 Se rechaza la hipótesis nula

Contrastación de la hipótesis específica:

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Eficacia de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Eficacia de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

b) Nivel de significancia o riesgo

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

$gl = M - 1 = 20 - 1 = 19$

Valor critico = t de tablas = t teórica = 2.09

c) Cálculo del estadístico de prueba:

$N = 20$

$r = 0.495$

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

$tc = 2.72$

d) Decisión estadística:

Puesto que tc es mayor que t teórica ($2.42 > 2.09$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística:

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

Tabla 57

Correlaciones

		Satisfacción laboral	Productividad
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,489*
	Sig. (bilateral)		,029
	N	20	20
Productividad	Correlación de Pearson	,489*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	20	20

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas). Deza (2017)

Ahora bien, teniendo en cuenta la escala propuesta por Hernández, R. (2010 p. 312); y puesto que la “r” de Pearson es 0.489 valor muy cercano a 0.50 esto se puede considera como correlación positiva moderada, siendo significativa.

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

Si p-valor > 0.05 No se rechaza la hipótesis nula

Si p-valor < 0.05 Se rechaza la hipótesis nula

Como p-valor = 0,029 < 0.05 Se rechaza la hipótesis nula

Contrastación de la hipótesis específica:

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Efectividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe una relación directa y significativa entre la Satisfacción Laboral y la Efectividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

b) Nivel de significancia o riesgo

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

$gl = M - 1 = 20 - 1 = 19$

Valor critico = t de tablas = t teórica = 2.09

c) Cálculo del estadístico de prueba:

$N = 20$

$r = 0.489$

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

$tc = 2.38$

d) Decisión estadística:

Puesto que t_c es mayor que t teórica ($2.38 > 2.09$), en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

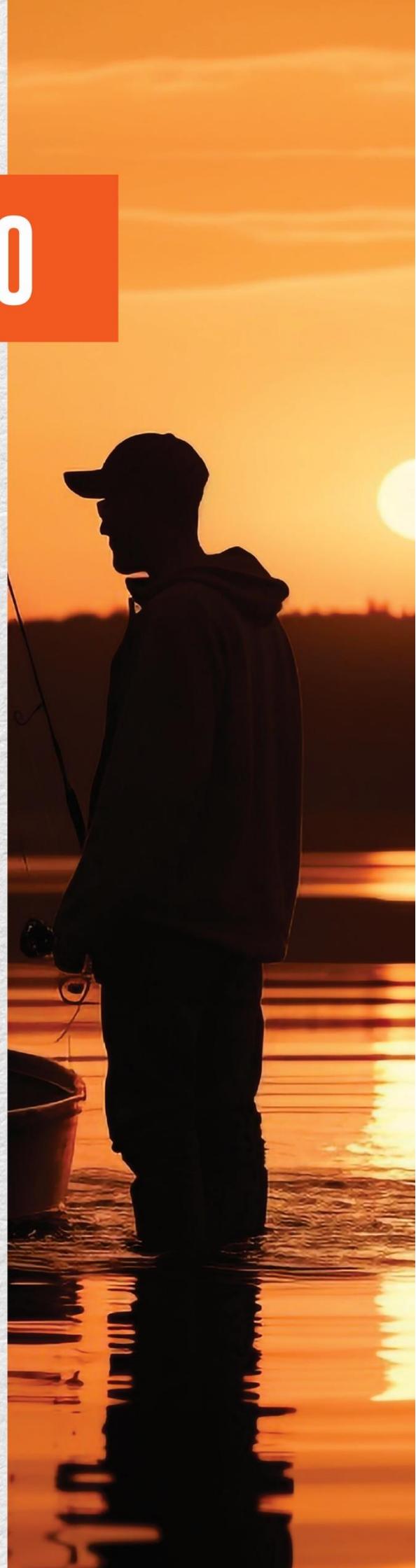
e) Conclusión estadística:

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

05

CAPITULO

**DISCUSIÓN,
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**



Discusión

Según el Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, se aprecia que existe un nivel medio de Satisfacción Laboral en los trabajadores, lo que repercute en que el nivel de productividad laboral sea medio, con una correlación $r = 0.672$; ello se corrobora en los planteamientos teóricos de Daza y Porto (2007) respecto a que un trabajador satisfecho, es un trabajador productivo. A decir de García (2010) en la actualidad existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Robbins (1998) citado por García, (2010), define la Satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Esto se corroboró con la pregunta 13 respecto a si ¿Estar en mi puesto me genera un sentimiento de autosatisfacción?, cuyo resultado nos indicó que un mayoritario 70% de los trabajadores manifiesta un nivel medio de satisfacción al respecto; complementado con la pregunta 17: ¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?, obteniéndose en este caso un fuerte 65% medianamente satisfechos, lo que indica que más de la mitad de los trabajadores aún no se siente identificado plenamente con su trabajo.

Hipótesis Específicas:

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

Respecto a la eficiencia, a decir de Chiavenato (2004) citado por Alva y Juárez (2014), quien define la eficiencia como “la utilización correcta de los recursos

disponibles”, que viene hacer el buen uso u optimización de los recursos para alcanzar el resultado propuesto, esta hipótesis se verifica mediante la pregunta 23 sobre si ¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?, de los cuales el 50% de los encuestados manifiesta un nivel medio lo que demostraría que aún no se optimiza adecuadamente el uso de materiales y equipos y sobre todo de insumos (de alto costo como es el alimento balanceado para truchas), y un 30% manifiesta que si emplea adecuadamente los recursos, esto merma una mayor productividad.

Ahora bien, de acorde a lo afirmado por Álvarez (2001) citado por Avellón (2015), respecto a la eficiencia técnica, que se define como la relación óptima entre insumos y producción, y se logra cuando la entidad no malgasta recursos, esto es en los puntos de la frontera de Posibilidades de Producción, que está formada por las combinaciones de inputs y outputs situadas sobre la función de producción. Se cuantifico la ratio entre el output alcanzado y el output potencial, dada la función de producción, relacionando las preguntas 6 y 21 de ambas variables, esto se puede comprobar en la investigación según la pregunta 6: ¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?, el input fue de 65% de trabajadores que manifestó un nivel de satisfacción medio, lo que demuestra que un porcentaje de trabajadores aún no ha desarrollado todo su potencial y toda su capacidad en el trabajo, esto implicaría que la eficiencia del sistema productivo también sea medio según la indica la pregunta ¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?, con un output de 55% que manifiesta que a veces si se alcanzan las metas establecidas.

En cuanto a los beneficios laborales y remunerativos, para Vroom citado por Alva (2014) el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados eficientemente; si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Lo expuesto anteriormente concuerda con los resultados obtenidos en la investigación, según la pregunta 9: sobre si ¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?, de los 20 encuestados un 60% manifestaron tener un nivel medio de satisfacción, mientras que un 40% manifiesta un nivel bajo, esto indica que más de la mitad

sienten que deberían ganar un poco más ya que se trata de un trabajo físico, a esto se suma los escasos beneficios laborales, tal como lo demuestra la pregunta 7: ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la empresa?, de los encuestados un 50% su nivel de satisfacción es medio y otro 50% su nivel de satisfacción es bajo. Esto indica claramente que la empresa debería aumentar las remuneraciones de los trabajadores e incentivar y premiar el esfuerzo realizado por estos, de esta forma los trabajadores mejorarían sustancialmente su desempeño eficientemente y por ende serían más productivos.

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

En las bases teóricas se indican los factores fundamentales para la eficacia, lo que según Salvador (1994) citado por Avellón (2015), “la eficacia es la relación entre los objetivos que se fija una organización y los resultados que realmente consigue”, por lo que se verifica mediante las preguntas 14 y 15. En lo concerniente a la pregunta 14 ¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye a la productividad?, de los encuestados un 55% considera un nivel medio alcanzado, por lo que se debe poner mayor énfasis en los objetivos trazados por área productiva. Respecto a la pregunta 14 ¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?, un 40% manifestó un nivel medio, esto implica que se pone énfasis en conseguir los objetivos (eficacia) pero se debe optimizar más los recursos empleados para lograr los resultados deseados.

Prokopenko (1989), define la eficacia como la medida en que se alcanzan las metas, y considerando que una de las metas precisamente es obtener un producto de buena calidad como atributo principal (carne de trucha entera y fresca, con buen grado de pigmentación), se corroboró con la pregunta 28 ¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?, el 40% de los encuestados respondió que a veces siente que su trabajo repercute en la buena calidad del producto final, lo que nos da un nivel medio de confianza del trabajador sobre su trabajo realizado. Para Georgopoulos y Tannenbaum (1957) citado por Avellón (2015), la eficacia mide el funcionamiento o la

capacidad del sistema organizativo, más que el logro o no de los objetivos. Según este concepto, una entidad es más eficaz cuanto mejor organizados estén sus elementos y cuanto más capacitada esté para solucionar los problemas que se le surjan, al respecto la pregunta 29 ¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad?, un 65% respondió que a veces lo hace, lo cual implica que aún no se asume las funciones plenamente, es decir no se está debidamente organizados y capacitados, frente a algún problema que pueda surgir dentro de la unidad productora en ausencia del jefe. Otra pregunta que refleja el tema de la eficacia es la 32 ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?, un mayoritario 65% respondió que a veces lo hace, lo que implica que aún falta regular el funcionamiento del sistema.

En lo concerniente a la relación con la autoridad, a decir de House y Desseley (1974) citado por Alva (2014) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que éstos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. Esto se comprueba con la pregunta 13: respecto a que si ¿Es satisfactorio la relación con mi jefe?, la mayoría del personal con un 55% considera que la relación con su jefe es cordial, mientras que un 40% muestra un nivel medio, esto definitivamente motiva al trabajador para un mejor desempeño eficaz de sus tareas, por ende, en esta dimensión se puede decir que se contribuye a aumentar la productividad.

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

Según Juez (1995), citado por Avellón (2015), la efectividad es el logro de un objetivo propuesto en condiciones habituales. Se puede formular como la relación entre los resultados obtenidos en situaciones reales, y los objetivos pretendidos. Bajo este concepto se verifica esta hipótesis en relación con la efectividad, que viene hacer el cumplimiento de objetivos utilizando el mínimo de recursos, la pregunta más cercana a este concepto es la 34: si ¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la empresa?, al respecto el

70% respondió a veces, está de acuerdo, y un 18.2% indeciso; lo que significa que no siempre los resultados obtenidos son los objetivos pretendidos.

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

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

Lo vinculado a las buenas relaciones interpersonales da confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento,

la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios, Alva (2014). Esto se puede ver claramente en la pregunta 16 ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?, con un 40% muestra una actitud moderada, lo que implica que se desarrolla una actitud de respeto mutuo, porque en muchos casos el exceso de confianza juega un papel negativo, distractorio, en vez de productivo.

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

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

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

Otro factor que limita una mayor productividad está el hecho de que debe haber una mayor disposición de los jefes de dar cabida a sugerencias de los trabajadores en las decisiones trascendentales de la empresa.

Conclusiones

- Existe una relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica. Se verifica que existe una relación directa y significativa de intensidad moderada con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.672$ y un nivel de significancia de $p\text{-valor} = 0.001$.
- Existe una relación entre la Satisfacción laboral y la Eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica. Se verifica que existe una relación directa y significativa de intensidad media con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.541$ y un nivel de significancia de $p\text{-valor} = 0.014$.
- Existe una relación entre la Satisfacción laboral y la Eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica. Se verifica que existe una relación directa y significativa con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.495$ y un nivel de significancia de $p\text{-valor} = 0.027$.
- Existe una relación entre la Satisfacción laboral y la Efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica. Se verifica que existe una relación directa y significativa con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.489$ y un nivel de significancia de $p\text{-valor} = 0.029$.

Recomendaciones

Se recomienda mejorar la Satisfacción Laboral de los productores mediante un mayor reconocimiento del desempeño de sus funciones, mejores beneficios e incentivos que retribuyan el esfuerzo desplegado, mejorar la relación con los jefes, lo que beneficiaría el aumento de la Productividad laboral en las unidades productoras de truchas de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Se recomienda capacitar técnicamente al personal de producción sobre el uso adecuado de los insumos, equipos y materiales de trabajo; y mejorar la tecnología, para incrementar sustancialmente la Eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, lo que implicaría alcanzar las metas propuestas en el menor tiempo posible.

Se recomienda dar mayor responsabilidad a los productores en ausencia de los jefes, mejorar el servicio de entrega e incrementar la calidad del producto final para elevar los niveles de Eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Se recomienda realizar frecuentemente reuniones de trabajo con el personal sobre lograr los objetivos optimizando los recursos, mejorando el rendimiento, realizar estudio de mercado para mejorar la Efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Efectuar mediciones periódicas de la satisfacción laboral en los trabajadores de las unidades productoras de truchas lo que permitirá a los jefes conocer cuáles son las necesidades y falencias de los trabajadores de las unidades productoras de truchas y tomar las acciones correctivas que mejoren los niveles de productividad.

Replicar este tipo de estudios en otras piscigranjas a nivel regional, para obtener una línea de base regional de los niveles de satisfacción laboral y su relación con la productividad, lo cual servirá de aporte al mejoramiento del sector acuícola.

A vertical photograph on the right side of the page shows a person in silhouette, wearing a cap and a jacket, standing in shallow water. The person is holding a fishing rod. The background is a bright orange sunset with the sun low on the horizon, reflecting on the water. The person's reflection is visible in the water.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Referencias Bibliográficas

- Alfaro et. Al. (2012), *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipales*. Tesis de maestría. Universidad Católica del Perú. Perú.
- Alva y Juarez (2014), *Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria s.a del distrito de Trujillo-2014*. Tesis de pre grado. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Alva, E. (2012), *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal-2012*. Tesis de pre grado. Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Álvarez, D. (2010), *Satisfacción laboral en el personal tecnico y secretarial de una institucion de educacion superior*. Tesis de posgrado. Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Avellón, B. (2015), *la Eficiencia y la Productividad de las Comunidades Autónomas Españolas en la Gestión Tributaria: Aplicación del Análisis envolvente de datos*. Tesis Doctoral. Universidad de Valladolid. España.
- Bardasz, I. (1999), *Relación del Clima Organizacional con la Productividad en Investigación en una Organización de Educación Superior*. Tesis de maestría. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Barrios, M. (2014), *Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial en la productividad*. Tesis de maestría. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Calvacante, J. (2004), *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil)*. Tesis doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona, España.
- Carrillo (1999). *“Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”*. Lima: Teoría e

- investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma, Volumen IX, N° 1, páginas del 27 al 34.
- Castillo, O. y Limon, C. (2006). *Satisfacción laboral relacionada con los servicios de hospedaje y alimentación y compromiso en el trabajo de los empleados de PEMEX, Plataformas*. Tesis de pre grado. Universidad de las Americas. Puebla. Mexico.
- Castro, M. (2015), *Gestion Administrativa y el control interno en la Direccion Regional de Transportes y comunicaciones de huancavelica*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.
- Cisneros, C. (2011) *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*, Tesis de postgrado. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Bolivia.
- Coremberg, A. (2004) *La Medición de la Productividad y los factores productivos*, tesis de doctoral. Universidad de la Plata. Argentina.
- Cruz, A. (2016) *Mejora de la Productividad del proceso de Sorema en la Empresa Enkador S.A., a través de la Implementación de la Metodología de Desarrollo de Proveedores*. Tesis de posgrado. Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.
- Chávez, J. (2004). *Competitividad de las empresas que exportan fresa a los Estados Unidos de América, ubicadas en el Valle de Zamora, Michoacán*. Tesis doctoral. IPN-ESCA-CICA, México.
- Chocce et al. (2015), *Estilos gerenciales y satisfacción laboral en la dirección universitaria de logística de la universidad nacional de Huancavelica periodo 2014*. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.
- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Venezuela. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Laurus, vol. 12, núm. Ext, 2006, pp. 180-205.
- Daza, D. y Porto, S. (2007) *Importancia de la Satisfaccion Laboral del trabajador en las Organizaciones*. Universidad Tecnologica de Bolivar. Colombia.

- Deza Matias, A. H. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica.
- Días, E. (2015), *Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada santa margarita de Surco*. Tesis de Posgrado. Universidad de Piura. Perú.
- Díaz, A. (2013), *Estrategias Gerenciales presentes bajo el Enfoque Coaching en Pro de la Optimización del Rendimiento Laboral*. Tesis de Posgrado. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Espinoza et al. (2012), *Incidencia del Desempeño del personal administrativo en la gestión de la Municipalidad distrital de Congalla año 2010*, Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.
- Gómez et. al. (2011), *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio*. Tesis de maestría. Universidad Católica del Perú. Perú.
- Hannoun, G. (2011), *Satisfacción Laboral*. Trabajo de Investigación. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- Hernández, R. et al. (2010). *Metodología de la investigación*, México, McGraw Hill, Quinta Edición.
- Huamán et al. (2015), *Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascensión Huancavelica- 2015*, Tesis pregrado. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.
- Huillca, B. (2015), *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Jara, G. (2017), *Incremento de la productividad en la producción del maracuyá, mediante el enfoque de Mejora Continua, en la finca Vista-Horizonte ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Tesis de maestría. Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.

- Mamani (2008) *Análisis de los factores motores y de higiene de la Satisfacción Laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Público “María Rosario Araoz Pinto” de Lima Metropolitana*. Lima. Perú.
- Mendoza, D. (2011). *Estudio sobre la acuicultura de la trucha a nivel mundial, el desenvolvimiento de la importación de ovas, la tendencia de la producción nacional y su comercialización*. Lima: Dirección General de Acuicultura, Ministerio de la Producción. 29p.
- Ministerio de la Producción (2007). *La Acuicultura en el Peru*. Peru: Viceministerio de Pesquería.
- Muedas, W. et al. (1999). *Una crítica al modelo economico de desarrollo de la acuicultura latinoamericana*. México: Panorama Acuícola. Vol. 4, No 2, pág. 26-38.
- Ossorio (2003) *Planeamiento Estratégico*. Argentina: Dirección de Estudios e Información Dirección Nacional del Instituto Nacional de la Administración Pública. Quinta edición.
- Pablos (2016), *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura. España.
- Porter, M. E. (1980). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia*. México: Compañía Editorial CONTINENTAL SA.
- Portillo M. y Roque E. (2003) *Metodología de la Investigación Científica*. Lima. Perú. Juan Gutemberg Editores Impresores. Primera Edicion.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestion de la Productividad*. Ginebra, Suiza. Oficina Internacional del Trabajo. Primera Edicion.
- Rincón de Parra, H. (2001) *Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos*. Merida, Venezuela. Actualidad Contable FACES. vol. 4, núm. 4.

- Rivero, V. (2015) *El coaching como estrategia motivacional para optimizar la satisfacción laboral en el personal docente*. Tesis. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Sánchez, F. y Acosta, P. (2001). *Proyecto Indicadores de Competitividad: Colombia*: Universidad Los Andes. Proyecto Andino de la Competitividad.
- Sánchez, H y Reyes, C. (1996), *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Perú. Editorial Mantaro.
- Sánchez, K. (2010), *Clima organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos-2010*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Perú.
- Solow, R. (1957) *El cambio técnico y la función de producción agregada*”, Publicado en *Lecturas 31 Economía del cambio tecnológico*. México: Fondo de Cultura y Económica.
- Sumanth; D. (1990). *Ingeniería y administración de la productividad: medición, evaluación, planeación y mejoramiento de la productividad en las organizaciones de manufactura y servicio*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Tito, P. (2012) *Gestión por Competencias y Productividad Laboral en Empresas del Sector confección de Calzado de Lima Metropolitana*. Tesis de doctoral Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Vásquez, M. (2012) *Modelo de gestión organizacional para mejorar la productividad laboral en los colegios de la zona sur de Manabí*. Tesis doctoral. Universidad Antenor Orrego. Perú.
- Venutolo, E. (2009), *Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*. Tesis de maestría. Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Werbach, A. (2009). *Estrategias Sostenibles: Un manifiesto para la empresa del siglo XXI*. Barcelona – España: Ediciones URANIO SA.

Werther, Jr. et al. (2000), *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Páginas web:

Arce C. et al (2008) “*la evaluación de las cadenas de valor como estrategia para la competitividad de las pymes*”, disponible en <http://www.eumed.net/rev/tecsistecatln5/acch.htm>. Recuperado: 07 de Abril del 2016, hora 2h, 53m, 25s.

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

Villagomez (2010) “*satisfaccion laboral y productividad*” disponible en <http://www.monografias.com/trabajos82/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a.shtml>

Artículos de Revistas – Online:

Atalaya, M. (1999, 05 de Septiembre). *Satisfaccion Laboral y Productividad*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.

Chiang et al. (2008) *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail*. *Theoria*. Vol. 19 (2): 21-36.

Chiang et al. (2014) *Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile*. *Cuadernos de Administración*. Universidad del Valle. Vol. 31 N° 52.

Gamboa, E. (2010, 04 de Septiembre). *Satisfaccion Laboral: Descripcion teorica de sus determinantes*. Recuperado de <http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.

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

Gargallo, A. (2008). Recuperado de <file:///C:/Users/ALBERTO/Desktop/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951.pdf>

- Hurtado, N. (2013). *Revista Acuicultura Perú. Negocios en Acuicultura*. Perú. En <http://www.slideshare.net/nhurtado2000>. Recuperado: 17 de Mayo del 2016, hora 1h, 12m, 16s.
- Hurtado, N. (2013). *Revista Acuicultura: la acuicultura como herramienta de desarrollo para el Perú*, disponible en <http://www.slideshare.net/nhurtado2000/la-acuicultura-como-herramienta-de-desarrollo-para-el-per-18446507>. Recuperado: 27 de Mayo del 2016, hora 3h, 15m, 16s.
- Matiz Y Asociados (2006). Artículo: *Elementos para la Competitividad*. Disponible en <http://www.oocities.org/eureka/enterprises/2300/art1.html>. Cali – Colombia. Recuperado: 27 de mayo del 2016, hora 3h, 15m, 16s.
- Palma (2005) *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos16/escala-satisfaccion-laboral/escala-satisfaccion-laboral.shtml>.
- Revista Internacional de la Sociedad Nacional De Pesquería, AÑO XIV Nº 63, MARZO - ABRIL 2010. Disponible en: <http://www.ccreativa.com.pe/imagenes/revistas/pdf/Pesca%2063%20WEB.pdf>. Recuperado: 20 de julio del 2016, hora 11h, 55m, 20s.
- Rodriguez, et al. (2008) *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: "evaluación en una empresa pública chilena"*. Recuperado de http://cepa.atalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf.

RESUMEN

El objetivo fue Evaluación del Satisfacción Laboral y Rendimiento Productivo de los Piscicultores Comunitarios. El trabajo de investigación se realizó en las unidades productoras de truchas de la comunidad de Pacococha, distrito y provincia de Castrovirreyna. Las variables de estudio fueron la satisfacción laboral y la productividad. El tipo de investigación es básica. El nivel de la investigación es Correlacional. El método es descriptivo, cualitativo y cuantitativo, describiéndose las variables involucradas y analizando su incidencia e interrelación en función a la relación causa – efecto. El diseño de investigación fue descriptivo – correlacional. En la investigación se tuvo como población a 20 piscicultores entre trabajadores y jefes, y debido a que el número de unidades que la integraron resulto accesible en su totalidad, esta fue igual a la muestra, es decir los 20 piscicultores. Para el sustento de la parte teórica se consultó diferentes fuentes bibliográficas y para el trabajo de campo se aplicó cuestionarios a la muestra identificada, formulándose dos instrumentos, que fueron validados oportunamente por juicio de expertos, a fin de efectivizar su aplicación correspondiente, los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios de encuesta de satisfacción laboral y productividad, donde cada pregunta fue realizada de acorde a las variables considerando sus dimensiones e indicadores, con los cuales se obtuvo la información pertinente de los trabajadores de las unidades productoras. Los resultados nos muestran un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.672$, con un nivel de significancia menor a 0,05 ($p\text{-valor} = 0,001$). Por lo tanto, al ser el $p\text{-valor}$ significativo concluimos que existe correlación entre las variables de estudio, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%. Como conclusión principal se ha determinado a través de la investigación que la productividad del factor humano se relaciona de forma positiva y moderada con la satisfacción laboral del personal de producción de las piscigranjas, con un grado de relación del 45.2%.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Productividad, Eficiencia, Eficacia y Efectividad.



<http://www.editorialgrupo-aea.com>



[Editorial Grupo AeA](#)



[editorialgrupoaea](#)



[Editorial Grupo AEA](#)

ISBN: 978-9942-651-06-8



9 789942 651068