

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GESTION  
DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**

**LA SATISFACCION LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**IVAN SANTUR CHUQUIHUANGA**

**ORCID: 0000-0002-9599-3986**

**ASESOR**

**Mg. ROSA ELIZABETH CERDAN FLORES**

**(ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9023-5414>)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL Y ECONOMÍAS  
EMERGENTES**

**LIMA, PERÚ**

**FEBRERO, 2022**



## Resumen

El presente estudio sobre la Satisfacción Laboral y su incidencia en la productividad de las empresas. El mismo que es de mucha trascendencia en el ámbito laboral, puesto que se relaciona con la productividad y crecimiento de la empresa, así como, se hace un análisis y se explica sobre la variable satisfacción laboral y la variable productividad.

El desarrollo empresarial en estos últimos años reside de forma sustancial en la satisfacción laboral de los trabajadores, esto se debe a que un trabajador satisfecho logra óptimos resultados en la productividad; un factor clave en el éxito de las empresas es tener trabajadores satisfechos en su desempeño para el logro de una buena productividad.

Concluimos: que, la satisfacción laboral es una conceptualización basado esencialmente en tres fundamentos: características de la personalidad, el recurso humano y lo económico. El primer aspecto adoptado en la psicología hasta ahora ha trata de demostrar el conocimiento de los diversos niveles de satisfacción laboral entre el personal que ejecutan igual trabajo, lo importante es saber que se percibe y lo que los trabajadores reflexionan sobre su trabajo

Palabras clave: Satisfacción Laboral. Actitudes, Comportamiento. Productividad.

## **Abstract**

This study on Job Satisfaction and its impact on the productivity of companies. The same that is of great importance in the workplace, since it is related to the productivity and growth of the company, as well as, an analysis is made and explained about the variable job satisfaction and the variable productivity.

Business development in recent years resides substantially in the job satisfaction of workers, this is because a satisfied worker achieves optimal results in productivity; a key factor in the success of companies is to have satisfied workers in their performance for the achievement of good productivity

We conclude: that, job satisfaction is a conceptualization based essentially on three foundations: personality characteristics, human resources and the economic. The first aspect adopted in psychology so far has tried to demonstrate knowledge of the various levels of job satisfaction among staff who perform equal work, the important thing is to know what is perceived and what workers reflect on their work.

**Keywords:** Job Satisfaction. Attitudes, Behavior. Productivity

## Tabla de Contenidos

	Pág.
Resumen.....	ii
Palabras clave.....	ii
Abstract.....	iii
Keywords.....	iii
Tabla de Contenido.....	iv
1. Introducción.....	1
2. Antecedentes internacionales y nacionales.....	3
3. Desarrollo del tema (Bases teóricas) .....	6
4. Conclusiones.....	21
5. Aporte de la Investigación.....	22
6. Recomendaciones.....	23
7. Referencias Bibliográficas.....	24

## 1. Introducción

En los últimos años ha ingresado con bastante dominio en la gestión de empresas de la satisfacción laboral y la productividad, las empresas no solo definen objetivos, sino que observa estas dos variables en su desarrollo y crecimiento en el mundo de la economía,

Los proyectos en muchas empresas están orientados a la evaluación de la satisfacción laboral de las personas en la productividad de acuerdo al puesto de trabajo.

En tal razón, la satisfacción es muy significativa en las empresas, para que las personas se conciban en el puesto de labor con motivación desarrollando bien sus funciones; un buen trato de los jefes, la productividad será magnífico.

La satisfacción laboral se ha convertido en un factor de mucho interés en las empresas, por lo que se ven comprometidos en emplear métodos y procedimientos en la medición de la satisfacción del trabajador mediante la productividad que realiza, todo lo cual conlleva a contar con un trabajador de calidad y completamente capacitado, con excelente responsabilidad, satisfacción laboral y para ser más realizable el control de la productividad alcanzándolo con eficiencia y efectividad.

En muchas empresas la problemática se encuentra en la satisfacción laboral de su estructura operativa en la cual se visualizan: la no existencia de estrategias para su solución posible, escasa capacitación para los trabajadores, falta de un sistema de incentivos y promoción que acrecienta la insatisfacción en los trabajadores, y la caída en niveles de la productividad.

La productividad es flexible frente al trabajo, de tal forma si el trabajador tiene todo el bienestar laboral existirá un desarrollo para la empresa y el trabajador sin perturbar el bienestar y sin tener pérdidas productivas.

El presente estudio se origina: en primer lugar, en el aporte en conocimientos reales a las empresas que buscan mejorar su productividad en base a la satisfacción laboral y en segundo lugar cumplir para cumplir con el requisito de la titulación de la carrera de administración y gestión de empresas. Para ello, utilizamos como objeto de estudio basado en teorías, definiciones teóricas, técnicas procedimientos, normativas, técnicas de mejora de la satisfacción laboral para la productividad en la empresa y elevar la productividad.

## **2. Antecedentes**

### **2.1 Antecedentes de Investigación**

#### **2.1.1 Internacionales**

Flores Y, y Salazar E. (2019). La Satisfacción Laboral influye en la Productividad caso: empresa VOLCAN S.A. Tesis pregrado. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. Bolivia. Tuvo como propósito conocer si la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Volcán S.A. Investigación con método deductivo, tipo correlacional. La población conformada por 53 trabajadores. Para la muestra, como la investigación se hizo un censo los 53 trabajadores fueron encuestados. Las técnicas que se emplearon: la entrevista, la encuesta. El instrumento para aplicar las técnicas fue el cuestionario. Concluye: que, no existe relación entre la satisfacción laboral y productividad, así como, los encuestados revelaron tener diversos niveles de satisfacción laboral; se observó un bajo nivel de satisfacción debido al contexto laboral, los salarios, oportunidad de promoción y la relación con supervisores y jefes.

Cruz P. (2017) Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad de laboratorios LATURI CIA LTDA. Tesis posgrado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Plantea el análisis de la Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad de la Empresa mencionada, con la finalidad de efectuar el requerimiento solicitado por clientes. Investigación de enfoque cualitativo, tipo bibliográfico y de campo, descriptivo correlacional. La población y muestra se estructuró en base a 25 trabajadores. Técnica la encuesta y el cuestionario como



instrumento. Concluye: que, se estableció que la satisfacción laboral incide directamente en la productividad de la compañía, asimismo que, los aspectos que influyen en la satisfacción laboral son la remuneración, el ambiente físico del trabajo, la oportunidad de capacitación y promoción que perciben en la compañía, la relación personal con sus superiores, equidad de trato, toma de decisiones y el respeto al contrato laboral; del mismo modo, los aspectos que influyen en la productividad depende de la relación interpersonal que tiene el trabajador con sus compañeros, puntualidad en los trabajos asignados, capacidad de atención laboral bajo presión, control administrativo y físico de los recursos, equipos, enseres bajo su responsabilidad, producción de metas establecidas.

### **2.1.2 Nacionales**

Deza A. (2017) Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica. Tesis posgrado. Universidad Nacional de Huancavelica. Su objetivo fue la determinación de la relación entre la satisfacción Investigación básica, nivel, correlacional, método descriptivo, el diseño no experimental descriptivo correlacional. Población y muestra conformada 20 piscicultores. Técnica utilizada la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluye: que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad concerniente a las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad de los piscicultores en la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica.

Condori J. (2018) Satisfacción Laboral y la Productividad de los Colaboradores en la Empresa BOUNCER - San Borja, 2018. Tesis pregrado. Universidad Autónoma. Lima. Su propósito la determinación de relación que existe

entre las variables en la empresa BOUNCER. Investigación con método cuantitativo, tipo no experimental, transversal. Diseño de investigación correlacional. Población constituida por 320 trabajadores, Muestra formada por 175 trabajadores. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta, análisis bibliográfico. Los instrumentos fueron el cuestionario con 27 preguntas para satisfacción laboral y 27 para productividad, asimismo, el fichaje. Concluye: que existe relación positiva considerable entre la satisfacción laboral y productividad referente a recompensa, desempeño y clima organización en la empresa Bouncer del distrito de San Borja

## **3. Bases Teóricas**

### **3.1 Satisfacción Laboral**

#### **3.1.1 Definiciones**

Está dirigida a la expectativa que tienen el trabajador frente su labor, la interacción laboral con los otros trabajadores, el beneficio que le concede la empresa y cuando éstas se observan concretizadas se siente satisfecho laboralmente (Morillo, 2006)

Para el autor, es la valoración del trabajador al cumplimiento de sus funciones y objetivos diariamente.

Es la apreciación propicia en relación al trabajo propio la cual surge de la valoración de sus particularidades. Si la persona o trabajador se halla satisfecho con el trabajo realizado, asumirá la impresión positiva de su trabajo, en caso de insatisfacción presentará impresiones negativas (Robbins & Judge, 2011).

Esta definición permite comprender que la satisfacción laboral es la actuación positiva que posee cada trabajador ante el desarrollo de sus funciones y su involucramiento con la empresa.

La satisfacción laboral es una situación emotiva ante el trabajo individual que ejecuta el colaborador, el cual puede tener como resultado: insatisfacción laboral o satisfacción laboral (Galaz, 2005).

Podemos decir que: la satisfacción laboral es un contexto anímico del trabajador frente a su tarea que ejecuta, si el trabajador se encontrara de mal ánimo generaría insatisfacción originando un mal proceso en sus funciones.

La satisfacción laboral establece la decisión de involucrarse a una empresa y persistir como su integrante, así como el de la laborar con dedicación; por lo que existe tres características en la satisfacción laboral: la recompensa es causa de la satisfacción, el desempeño es causa de la satisfacción y la satisfacción es causa del desempeño (Schermerhorn et.al, 2015).

### **3.1.2 Satisfacción Laboral y sus Dimensiones**

Zayas et.al (2015) en su investigación, en base a planteamientos de varios autores, considera las dimensiones: socio-psicológicos, bienestar, estructura, condiciones de trabajo, salario, normativas y naturaleza de trabajo,

La satisfacción laboral en toda empresa presenta las siguientes dimensiones: liderazgo en la empresa; contexto o condición laboral; adaptabilidad al puesto de trabajo; salario y sistema de promoción; satisfacción en el trabajo (González, 2006)

Para nuestro estudio, consideramos las dimensiones considerados por el autor precedente, las cuales desarrollamos a continuación:

#### **3.1.2.1 Liderazgo en la empresa**

El estilo de liderazgo que exterioriza la empresa juega un rol fundamental frente a la satisfacción del trabajador la misma que influenciará positivamente si el comportamiento de los líderes de la empresa es flexible, así como, la influencia de los gerentes o directivos sobre los colaboradores en cuanto al control de sus funciones (Cruz-Ortiz, Salanova y Martinez,2013).

**Flexibilidad Laboral:** es un conjunto de normas que asigna y favorece a empleadores y colaboradores en cláusulas en el contrato laboral, disminuyendo riesgos a la organización (Gómez,2014).

**Influencia gerencial o directivo:** la influencia de un gerente o directivo sobre los colaboradores está sujeto a la efectividad de la empresa, si realmente es influyente los colaboradores le seguirán y se ejecutará todo lo viable para el logro de metas propuestas, sin embargo, si la influencia es débil, los colaboradores ejecutarán lo mínimo para conservar su empleo, teniendo bajos resultados.

### **3.1.2.2 Contexto o condición laboral**

Se refiere al contexto de trabajo propicio que es determinante por las seguridades que tengan los trabajadores al interior de la empresa, jornada de trabajo y el orden e higiene lo que genera rendimiento positivo en su lugar laboral (Gonzalez, 2006).

**Seguridad en el trabajo:** es evitar accidentes en el trabajo, así como, conservar la salud del trabajador, anticiparse a los riesgos y realizar prácticas de prevención de riesgos.

**Tiempo en el trabajo:** se refiere al horario de trabajo mediante horas, semanas y mes en la cual el trabajador debe ejecutar su labor en el cumplimiento del contrato satisfaciendo con el tiempo trabajado.

**Higiene en el trabajo:** se refiere a la higiene del contexto ambiental del lugar donde desempeña su labor el trabajador garantizando su bienestar, evitando la contaminación y su exposición del mismo.

Al ejecutar cualquier trabajo, es fundamental la protección integral mental y física del trabajador, evitando riesgos en la salud, esenciales a la realización de actividades y al contexto físico en la que se realice. Se entiende que el contexto está conformado por los medios ambientales (iluminación, temperatura, ruido); las

condiciones en la jornada laboral, tiempo de descanso, horas de sobretiempo, etc.; y por condiciones de estructura organizacional (Chiavenato, 2009)

### **3.1.2.3 Adaptabilidad al puesto de trabajo**

Las destrezas que tengan los trabajadores en la ejecución de sus funciones les generan satisfacciones, así como, el reconocimiento que la empresa le da es otro elemento significativo en la satisfacción de ellos (Sanguinetti, 2016).

**Destrezas del trabajador:** la destreza del trabajador se determina en la forma que resuelva de la forma más eficiente explícitos problemas, así como, enfrenta escenarios complejos y nuevos.

**Reconocimiento:** el reconocimiento requiere que un trabajador precisa de otra para identificarse plenamente, para poder realizar sus actividades de forma más eficiente (Boxó, Aragón, Ruiz, Riesco & Rubio, 2012).

### **3.1.2.4 Salario y sistema de promoción**

Es la remuneración del trabajador en retribución a la realización de su trabajo realizado tanto en el interior como el exterior de la empresa, en lo referente al sistema de promoción la satisfacción se dará en el conocimiento del trabajador de los resarcimientos que posea la empresa para con él por las energías agregadas (Bastardo, 2014)

**Remuneración:** es lo recibido de manera económica y a un sistema de beneficios económicos que un trabajador percibe por su trabajo, y podría estar conformado: remuneración básica, beneficios económicos y otros.

**Equidad:** comprende; equidad interna acata al principio de distribución justa en la fijación del salario en concordancia a los aportes que se intercambia entre el

trabajador y la empresa; la equidad externa determina los aguinaldos al igual a otras empresas de rubro igual.

**Percepción:** debe ser comprendida es la ubicación temporal y espacial, frente a situaciones cambiantes y de la adquisición de nuevas experiencias que incluyen aspectos perceptibles, y apropiadas a las situaciones (Romero y Pérez, 2012)

Un sistema de promoción da oportunidad al crecimiento y desarrollo personal, es trascendental la apreciación de justicia en relación a las políticas de la empresa, que favorecerá a la satisfacción y productividad.

#### **3.1.2.5 Satisfacción en el trabajo**

En esta dimensión se observa los siguientes factores: la prestancia del trabajador en la ejecución de sus funciones y la libertad con la continuación de sus actividades privadas. La interrelación con sus compañeros y la incidencia que tienen en la ejecución de su trabajo; La conveniente delimitación del puesto de trabajo para mayor objetividad en el ejercicio de sus funciones (González, 2006)

**Autonomía:** Es la libertad y el discernimiento individual que tienen los trabajadores al instante de concebir y ejecutar su trabajo. Adicionando al desempeño del trabajador en el empleo y determinación del procedimiento a realizar.

**Interrelación con los compañeros:** se fundamentan en las expectativas que tienen los trabajadores en concordancia a los comportamientos esperados de los compañeros que se serán afectados por las situaciones en las que se encuentran en sus comportamientos usuales.

**Delimitación del puesto:** es la que va a realizar un trabajador en las actividades a desarrollar, del mismo modo, la delimitación del puesto establece y concreta la función del trabajador en una empresa (Alcover, Moriano, Osca, & Topa, 2012)

En la satisfacción en el trabajo se identifican cinco factores: habilidades variadas; identificación de la tarea; significancia de la tarea; autonomía; realimentación del puesto. Cada uno de estos factores tiene funciones del puesto que tal vez afecten la satisfacción del trabajador (Robbins, 2005).

### **3.1.3 Percepciones de la satisfacción laboral**

La percepción de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa, se relacionan mediante:

**Esmero en el trabajo.** Es el nivel en que los trabajadores se involucran con su trabajo, al ofrecer energía y tiempo, y es parte de su existencia y tienen sentido; lo cual explica que, tienen facultades de crecimiento y están prestos a participar en la toma de decisiones.

**Compromiso organizacional.** Reconocido como lealtad del trabajador, por el cual se identifica con la empresa y participa vivamente en ella, el compromiso es mayor en los trabajadores que tienen más tiempo en la empresa, asimismo, muestran identificación con las políticas empresariales

Para, Robbins y Coulter (2005), las percepciones de la satisfacción laboral consideran: los rasgos personales, los valores y las necesidades. Asimismo, tenemos factores sobre la situación del trabajo que afecta la percepción: los grupos de referencia, características de trabajos anteriores, asimilaciones sociales con otros trabajadores.



En la percepción de la satisfacción laboral, también inciden las características siguientes: remuneraciones, seguridad en el trabajo, compañeros, condiciones laborales, oportunidad de promoción, funciones y supervisión.

### **3.1.4 La satisfacción laboral y sus efectos.**

Los administradores se centran en los efectos de la satisfacción laboral que viene a ser el desempeño del trabajador. Las investigaciones han determinado que para evaluar el efecto de la satisfacción laboral se debe observar: satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo, satisfacción y rotación (Robbins, 2004),

#### ***Satisfacción y productividad.***

Las empresas con trabajadores satisfechos son más eficientes que las empresas con trabajadores menos satisfechos, las investigaciones se enfocaron en las personas más que en las empresas, y las mediciones a nivel personal sobre productividad no consideran todas las interrelaciones de los procesos del trabajo.

#### ***Satisfacción y ausentismo.***

La salud es la principal causa del ausentismo laboral en las empresas es una correlación negativa entre satisfacción y ausentismo, representa que trabajadores insatisfechos probablemente falten más al trabajo, lo cual afecta a los trabajadores satisfechos a que consideren la misma posición para tener ellos también permisos que no conllevan a sanciones.

#### ***Satisfacción y rotación.***

La satisfacción se relaciona negativamente con la rotación, es más intensa que la del ausentismo. Los elementos como: pertenencia en la empresa, expectativas de oportunidades, condiciones en el mercado laboral son restricciones significativas en la decisión para dejar el trabajo actual. Si dos trabajadores tienen

igual nivel de insatisfacción en el puesto, el que renuncia es que posee mayor tendencia a estar satisfecho.

### **3.1.5 Teorías de la satisfacción laboral**

En el tiempo muchos investigadores han presentado teorías acerca de la satisfacción laboral, con la finalidad de entender y obtener conclusiones de cómo es la satisfacción de los trabajadores en el contexto laboral y su desarrollo en las empresas; por ello consideramos en nuestro estudio las teorías planteadas por, Antía (2018).

#### ***3.1.5.1 Teoría carrera proteica***

La teoría se origina para responder a las exigencias del contexto y de los trabajadores centralizando su aplicación en la mejoría de eficiencia empresarial sin considerar sus actividades. Inquiere lograr mayor nivel de inteligencia y rapidez mientras busca que los trabajadores sean más flexibles y adaptables. Esta teoría presenta una nueva forma de concebir la empresa de tal manera que ésta ya no se responsabiliza de fijar las metas de los trabajadores, sino que el propio trabajador lo maneje considerando sus experiencias, expectativas, metas y emociones. Ésta orientación está influenciada por los niveles de educación y capacitación.

#### ***3.1.5.2 Teoría Nómada/ carrera sin fronteras***

Esta segunda teoría se origina por los años noventa, como consecuencia de la evolución profesional y con los cambios en la economía global. Esta teoría entiende que la nueva manera de trabajo y planificación profesional deviene de las

diferentes crisis que obligaron a los trabajadores a enfrentarse y adaptarse a la empleabilidad.

Esta teoría Nómada es una forma de reaccionar manifiestamente con las organizaciones, adecuándose a la interrelación de los trabajadores de diferentes organizaciones empresariales en búsqueda de oportunidades beneficiosas.

### ***3.1.5.3 Teoría carrera inteligente***

Esta teoría surge del modelo de Carrera sin Fronteras, se basa en los testimonios de los trabajadores que no tienen porque, asegurarse con una sola empresa, es decir, puede ser parte de otra empresa dedicando los mismos esfuerzos en ambas. Esta teoría está enfocada al análisis de las concepciones tradicionales sobre el desarrollo personal considerando: las oportunidades de promoción, dependencia de los trabajadores y seguridad laboral, que tiene la organización.

### ***3.1.5.4 Teoría Z***

Conocido como "Método Japonés", se fundamenta en tres principios: sutileza, confianza e intimidad. Con las cuales atiende las relaciones sociales, con ello, examina a los trabajadores tanto por su forma de trabajo y de proceder en el contexto laboral, como su vida personal para de esa manera obtener una productividad mayor.

## **1.2 Productividad.**

### **1.2.1 Definición.**

Es la relación entre la cuantía de bienes y servicios producidos en un periodo de tiempo y el total de recursos utilizado, considerando la calidad. Además, sirve para la evaluación del rendimiento de los centros productivo, la tecnología y de los trabajadores (Koontz y Weihrich, 2004),

Productividad es el rendimiento, en el enfoque sistemático, una empresa es productiva con recursos en un determinado periodo. Los equipos y máquinas son características técnicas, los trabajadores, son elementos que intervienen en ella.

Es el volumen de productos, dividido entre los recursos usados para la generación de la producción; sirve para valorar la capacidad de talleres, máquinas, la mano de obra y equipos de trabajo, sin embargo, debe tomarse en cuenta, que está condicionada el avance de la tecnología y capacitación de los trabajadores (Robbins y Coulter, 2005).

La productividad de los trabajadores es un índice del resultado de la intervención de procesos humanos, su formación y la motivación, así como, de la innovación y mejoramiento de proceso internos y el cliente satisfecho; el objetivo es observar, como el trabajador se desenvuelve en el contexto; como factores de la productividad: el desempeño, el rendimiento y la producción (Castro, 2019)

La productividad es un indicador que muestra la cantidad de recursos que se está usando en elaborar servicios y bienes; demostrada con una relación entre los recursos utilizados y los objetos producidos, exponiendo la eficacia de los trabajadores, conocimiento y patrimonio, etc. (Alva y Juárez, 2014)

### **1.2.2 Beneficios de la productividad.**

Es un instrumento utilizado por políticos, ingenieros industriales, gerentes, economistas y directores de empresas, para realizar la comparación de producción en niveles diferentes de la economía empresarial, sectores, país (Bain (2003),

Los beneficios de la productividad son importantes por ser un instrumento comparativo que son utilizados por los profesionales que estudian la economía nacional, sectorial o regional.

Así mismo, las transformaciones en la productividad actúan diversos factores legales, económicos y sociales: el crecimiento económico, niveles de calidad de vida, optimización de la distribución económica del país, control de la inflación y la educación (**Fuentes, 2012**)

### **1.2.3 Medición de la productividad.**

Precisa a la productividad como la cantidad de productos y servicios elaborados con recursos que se utilizaron y plantearon la medida siguiente.

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

Es la medición del desempeño que alcanza la obtención de metas y el equilibrio entre el logro de resultados y los insumos utilizados para lograrlas (Gaither y Frazier, 2000),

### **1.2.4 Indicadores de productividad.**

Koontz y Weihrich (2004), manifiestan que existen tres indicadores que se utilizan en la medición de la productividad.

#### **1.2.4.1 Eficiencia.**

Representa el conocimiento, destrezas y habilidades que presenta las empresas, cuyo fin es lograr los objetivos, sin importar escenarios difíciles o problemáticos (Alva y Juárez, 2014)

Está vinculada a la productividad; pero sólo pone énfasis en el aspecto interno de la empresa buscando ser eficiente y conseguir un modelo que se plasmaría con el análisis y control severo en el uso del presupuesto de gastos, utilización del tiempo.

#### **1.2.4.2 Efectividad.**

Son los resultados logrados que permiten la medición de los niveles de desempeño de las metas programadas; del mismo modo, estima la cuantía como criterio esencial, se minimiza los formas, siendo lo fundamental el resultado, sin importar cuanto se puede invertir; la efectividad está relacionada con la productividad. (Fuentes, 2012)

Es la relación entre resultados alcanzados y los resultados planteados, permitiendo examinar el grado de alcance de los objetivos planteados. Se observa la cantidad como único indicador, no interesa el coste; la efectividad en la productividad se mide por el impacto de los productos.

#### **1.2.4.3 Eficacia.**

La eficacia es la valoración lo que se realiza, sea servicio o producto que se presta, no es suficiente producir el 100% el producto o servicio determinado, tanto en calidad y cantidad, sino que satisfaga al cliente o el mercado; la eficacia, busca

concordar la empresa con el contexto externo. De esa manera, la eficacia interpreta y reconoce las condiciones en la cual opera la empresa y especificando lo que es correcto (García et al. 2019)

### **1.2.5 Factores que influyen en la productividad.**

Los factores que intervienen en la productividad esencialmente son; las políticas gubernamentales, los valores, la investigación y desarrollo, la inversión de capital, la tecnología, actitudes sociales. De acuerdo, a las teorías modernas aceptadas se presentan cuatro factores concluyentes en la productividad de las empresas; el contexto, características de la empresa, particularidades del trabajo, actitudes y aptitudes del trabajador (Schroeder (2002).

***El contexto:*** Se considera las inconstantes variaciones que no se pueden controlar; leyes y normas dadas por el gobierno, cambios de valores y actitudes en la sociedad afectan a las personas, el avance de la ciencia y tecnología, costos de insumos, las inversiones.

***Particularidades del trabajo:*** Se considera a la cultura organizacional, que interviene en las personas, su comportamiento laboral, su desempeño laboral y la estructura de la organización. La forma en que el personal se relacionan, la manera como se ejecutan las actividades al interior de la organización.

La empresa es productiva, cuando se estructura desarrolla estrategias sobre: capacidades y habilidades; liderazgo estratégico con valores, innovador y comportamiento ético; presupuesto para ejecutar estrategias; selección de personal

para puestos claves; sistema administrativo interno; sistema de incentivos y promociones.

### **1.2.6 Componentes para la mejora de la productividad.**

Bain (2003), plantea para mejorar la productividad componentes internos y componentes externos, que a continuación desarrollamos:

#### **1.2.6.1 Componentes internos.**

Estos componentes son susceptibles de reformar fácilmente, agrupándolos en duros y blandos:

##### ***Componentes duros***

*Producto.* debe satisfacer las exigencias de los clientes; y de posible mejoramiento de diseño y especificaciones.

*Planta y equipo.* La productividad puede mejorar si se presta cuidado en modernizarla. renovar el equipo, para expandir la capacidad, mejorar el control de inventarios, el planeamiento, los controles en la producción.

*Tecnología.* La renovación de la tecnología es de mucha importancia para incrementar la productividad

*Recursos y energía.* La reducción en el consumo de recursos y energía produce óptimos resultados.

##### ***Componentes blandos.***



*Trabajador.* Se mejora la productividad mediante la y participación y cooperación de los trabajadores, mediante la motivación, de un apropiado sistema de sueldos, capacitación y seguridad.

*Organización y sistemas.* Ser flexibles, prever los cambios en el mercado y estar al tanto de nuevas formas de la mano de obra, de la comunicación a todo nivel.

*Procedimientos de trabajo.* Realizarse el análisis sistemático de los procedimientos actuales y eliminar trabajos innecesarios.

*Estilo de dirección.* Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en los diseños: organizativos, políticas de personal, puesto de trabajo, planeamiento y control operativo.

#### **1.2.6.2 Componentes externos.**

La productividad establece los ingresos reales, la competitividad, la inflación, y el bienestar de los clientes. Tenemos los siguientes componentes:

*Ajuste estructural.* Las variaciones estructurales en la sociedad determinan a menudo la productividad empresarial.

*Variaciones económicas.* Cuando se realiza los traslados de empleos de un sector a otro.

*Variaciones demográficos y sociales.* Tenemos las tasas de natalidad y de mortalidad, que repercuten en el mercado de trabajo.

*Recursos naturales.* Comprende la mano de obra y todas las materias primas tanto su abundancia como sus precios.

La productividad es una mezcla de personas y operaciones y toman a Deming, como referencia 14 puntos para la mejora de la productividad: adoptar una nueva filosofía; crear constancia en los propósitos; desechar temores; desistir de la dependencia en la inspección en masa; eliminar cuotas numéricas; eliminar slogans vacíos; establecer entrenamiento dentro del trabajo; establecer liderazgo; mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio; reeducar vigorosamente; remover barreras para apreciar la mano de obra; romper barreras entre departamentos; terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios; tomar acciones para lograr la transformación (Robbins y Coulter, 2005),

#### **4. Conclusiones**

Satisfacción laboral es una conceptualización basado esencialmente en tres fundamentos: características de la personalidad, el recurso humano y lo económico. El primer aspecto adoptado en la psicología hasta ahora ha trata de demostrar el conocimiento de los diversos niveles de satisfacción laboral entre el personal que ejecutan igual trabajo, lo importante es saber que se percibe y lo que los trabajadores reflexionan sobre su trabajo.

En cuanto a el recurso humano el esfuerzo se centra en los beneficios y el contexto para sostener al personal satisfecho y, por lo tanto, ejecutar mayor tasa de productividad en la empresa porque, el personal satisfecho es más productivo. El centro de este fundamento es lo que pueda ofrecerse a los trabajadores en término de remuneraciones y otros beneficios para que se sientan satisfechos. En el aspecto económico, las contribuciones se basan en las evaluaciones de los elementos del trabajo.

La satisfacción laboral es una capacidad actitudinal que está compuesto por actitudes y reflejos emocionales positivos que el trabajador manifiesta en su trabajo, elaboradas partiendo de las comparaciones entre el resultado esperado y lo obtenido justamente del trabajo.

El trabajador o empleado es el recurso más apreciable en toda empresa y porque no del país, son los que pueden desarrollar la competitividad necesaria en el mercado, por lo que es necesario la atención de su satisfacción laboral, para la optimización o mejoramiento de la productividad empresarial.

## **5. Aporte de la investigación**

La satisfacción laboral en estos tiempos es un tema relevante en las empresas, Se debe entender la importancia de la satisfacción laboral, para la mejora de la productividad; y en la investigación realizada observamos su significancia porque, se relaciona con las teorías sobre la organización empresarial, que han ido evolucionando y que hoy tiene bastante relación con la productividad en tal sentido podemos manifestar: el valor de las actitudes, de los objetivos de los trabajadores en su trabajo personal; la capacidad de la gerencia en la empresa en relación a los sentimientos y actitudes en el estilo de dirigir; la incidencia directa de la satisfacción laboral en la productividad, con el contexto de la empresa; la satisfacción laboral incide potencialmente en la satisfacción de la calidad de vida del trabajador.

Asimismo, debemos acentuar que el puesto de trabajo de la persona es mucho más que: conducir un vehículo, atender clientes, manejar documentaciones, desarrollar actividades manuales o tecnológicas. El puesto de trabajo necesita de la interrelación con los jefes, con los compañeros, el a catamiento de políticas y normas empresariales, el reconocer las condiciones del contexto, satisfacción del desempeño, etc.

## **6. Recomendaciones**

Las empresas deben propiciar estrategias que posibiliten a los trabajadores estar satisfechos enteramente con sus actividades, por lo que, requieren ofrecerles bonos sobre productividad, estímulos no económicos como eventos de capacitación, reconocimientos, acciones que creará una mayor identificación en su personal.

Contemplar las percepciones, equidad y remuneraciones, como tácticas para conseguir identificación de los trabajadores en su trabajo, porque, le generan un afecto a sus funciones, sentir motivación en la ejecución de sus labores.

Proporcionar a los gerentes especializaciones sobre las modernas visiones gerenciales, para lograr ampliar las nuevas percepciones en gestión del talento humano, lo que contribuirá a optimizar las interrelaciones personales y poder orientar al personal de su responsabilidad.

La conducta de los jefes es un indicador determinante de la satisfacción laboral por ello es recomendable que dirija de una manera equitativa, que respete las opiniones del trabajador y demostrarles interés en su desempeño, lo que incrementará las relaciones interpersonales positivas y la productividad.

.

## Referencias bibliográficas

- Alcóver, C. M., Moriano, J. A., Osca, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Editorial UNED.
- Alva, J. & Juárez, J. (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 licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Antía D. (2018) Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral. Madrid. España. ICADE
- Bain, R. (2003), La productividad. 2ª. Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.
- Bastardo, N. J. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*, 6(12), 5-18.
- Boxó, J. R., Aragón, J., Ruiz, L., Riesco, O. B., & Rubio, M. Á. (2012). Teoría del reconocimiento: aportaciones a la psicoterapia.,
- Castro Sánchez, M. K. (2019). Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil. *Posgrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13949>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano (Tercera)*. México: McGraw-Hill, Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Condori J. (2018) Satisfacción Laboral y la Productividad de los Colaboradores en la Empresa BOUNCER - San Borja, 2018. Tesis pregrado. Universidad Autónoma. Lima

Cruz P. (2017) Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad de laboratorios LATURI CIA LTDA. Tesis posgrado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

- Cruz-Ortiz, V.; Salanova, M. y Martínez, I. (2013). Liderazgo transformacional y desempeño grupal: El rol mediador del engagement grupal en el trabajo. *Revista Psicología Social*, 28(3), pp. 183 – 196.
- Deza A. (2017) Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica. Tesis posgrado. Universidad Nacional de Huancavelica
- Flores Y, y Salazar E. (2019). La Satisfacción Laboral influye en la Productividad caso: empresa VOLCAN S.A. Tesis pregrado. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. Bolivia.
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Fuentes, I. & González (2012) Concepción y Diseño del puesto de trabajo. *Innovar*. 18 (31), 9 -18.
- Gaither, N. y Frazier, G. (2000), Administración de producción y operaciones. México International Thomson Editores.
- Galaz, J. F. (2003). La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado. ANUIES.
- Gómez, M. A. (2014). Sobre la flexibilidad laboral en Colombia y la precarización del empleo\* *Job flexibility in Colombia and job insecurity*, 10(1).
- González, M. J. (2006). Habilidades directivas. España: Innovación Y Cualificación
- Kootz, H, y Weihrich, H. (2004) Administración 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Morillo, I. J. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional.



- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación. Recuperado de <http://public.ebib.com/choice/publicfullrecord.aspx>
- Romero, E., & Pérez, C. (2012). Aproximación al concepto de responsabilidad en Lévinas: Implicaciones educativas.
- Sanguinetti, P. (2016). *Las habilidades para el trabajo y la vida en América Latina*. São Paulo.
- Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2015). *Comportamiento organizacional*. México, D. F., México: Limusa Wiley.
- Schroeder Roger G. (2002). *Administración de operaciones*. Edición McGrawHill Interamericana de México S.A.
- Zayas, P. M., Báez, R. A., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2), 17. <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>