

UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA

**ESTUDIO DE LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SUPERMERCADO LA COLONIA EN LA
CIUDAD DE CATACAMAS, OLANCHO.**

POR:

CESIA MARLENY ÁLVAREZ LAÍNEZ

DIAGNÓSTICO



CATACAMAS

OLANCHO

DICIEMBRE, 2023

ESTUDIO DE LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SUPERMERCADO LA COLONIA EN LA
CIUDAD DE CATACAMAS, OLANCHO

POR:

CESIA MARLENY ÁLVAREZ LAÍNEZ

M.Sc. FRANCISO JAVIER MEDINA CABRERA

Asesor principal

DIAGNÓSTICO

PRESENTADO A LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA COMO
REQUISITO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS

CATACAMAS

OLANCHO

DICIEMBRE, 2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios sobre todas las cosas, porque él ha sido mi amigo fiel en el cual he depositado toda la confianza ya que él ha puesto en mí toda la sabiduría necesaria para lograr este objetivo.

A mis padres por ser las principales personas que lucharon contra todos los obstáculos que se pudieron presentar durante el transcurso de esta etapa.

A mis asesores los Msc Francisco Javier Medina, Msc Oscar Iván Ferreira Catrileo y la Msc Neris Yessenia Escobar Ramos, por ser las personas encargadas de proporcionar las herramientas necesarias para finalizar mi trabajo de investigación y estar disponibles en todos los momentos que fue necesario su colaboración.

A mi alma mater, Universidad Nacional de Agricultura por darme la oportunidad de culminar mis estudios universitarios, de igual manera a todos los docentes de la carrera de Administración de Empresas Agropecuarias por sus conocimientos.

DEDICATORIA

Dedicado a Dios todo poderoso, por haberme dado la vida y por darme la bendición de poder lograr una de mis mejores metas más anheladas, por estar siempre conmigo en todo momento de mi vida.

A mis queridos padres José Rolando Álvarez y Daisy Marina Laínez, por ser las personas que más lucharon para realizar este sueño en mi vida, por su amor incondicional y por estar en los momentos que más los he necesitado y por brindarme todo el apoyo necesario en todo este proceso académico.

A mi hermano Rolando Otoniel Álvarez Laínez, mi abuela Manuela de Jesús Moncada, por su apoyo brindado en toda esta etapa de mi vida.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	i
DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS.....	3
2.1 Objetivo general.....	3
2.2 Objetivos específicos.....	3
III. REVISIÓN DE LITERATURA	4
3.1 Antecedentes organizacionales del Supermercado La Colonia.....	4
3.1.1 Historia.....	4
3.1.2 Misión.....	5
3.1.3 Visión	5
3.1.4 Valores	5
3.2 Antecedentes organizacionales de Catacamas.....	6
3.2.1 Estrategias de desarrollo.....	7
3.2.2 Objetivo estratégico para el desarrollo ambiental	7
3.2.3 Objetivo estratégico para el desarrollo social	7
3.2.4 Valores	8
3.3 Satisfacción laboral.....	8
3.4 La Satisfacción Laboral desde una Perspectiva Teórica.....	9
3.5 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	10
3.6 Evaluación de la Satisfacción Laboral.....	11
3.7 Insatisfacción laboral.....	12
3.8 Medición de la Satisfacción Laboral en Puestos Operativos.	12
3.9 Consecuencias de la Satisfacción Laboral.....	13
3.10 Satisfacción laboral y el desempeño.....	13
3.11 Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	14
3.12 Bases teóricas de la satisfacción laboral.....	15

3.12.1 Teoría Lawler la relación expectativa-recompensa.....	15
3.12.2 Teoría de los dos factores de Herzberg	15
3.13 Bases teóricas de la productividad.....	16
3.13.1 El Capital y la teoría de la productividad marginal.....	16
3.13.2 La Teoría Z de William Ouchi	18
3.14 Dimensiones de estudio.....	19
IV. MATERIALES Y MÉTODO.....	20
4.1 Ubicación de la investigación.....	20
4.2 Materiales y equipo.....	21
4.3 Diseño de la investigación.....	21
4.4 Enfoque de la investigación.....	21
4.5 Formulación de hipótesis.....	21
4.5.1 Formulación de la hipótesis de investigación	22
4.6 Metodología.....	22
4.7 Fuentes de información.....	24
4.7.1 Fuentes primarias	25
4.7.2 Fuentes secundarias.....	25
4.8 Operacionalización de variables.....	25
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
5.1 Concentración de datos de la variable de satisfacción laboral.....	29
5.2 Concentración de datos variable productividad.....	30
5.3 Análisis de datos descriptivos.....	32
5.3.1 Análisis de datos descriptivo de la variable satisfacción laboral y productividad	32
5.4 Análisis de los factores correlacionales.....	43
5.5 Análisis de hipótesis.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES	49
VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	50
ANEXOS	53

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Puntos o categorías de la escala del instrumento de medición	24
Cuadro 2. Operacionalización de variables	25
Cuadro 3. Concentración de los datos de los ítems de la variable satisfacción laboral	29
Cuadro 4. Procedimiento para encontrar la media	30
Cuadro 5. concentración de los datos de los ítems de la variable productividad	30
Cuadro 6. Procedimiento para encontrar la media	31
Cuadro 7. Análisis de factores correlacionales variable satisfacción laboral.....	43
Cuadro 8. Análisis de factores correlacionales variable productividad	44
Cuadro 9. Resultado descriptivo de satisfacción y desempeño	45
Cuadro 10. Resultado del coeficiente de determinación de la variable satisfacción laboral y desempeño	46

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del sitio de investigación.....	20
Figura 2. Histograma de la variable de desempeño.....	29
Figura 3. Histograma de la Variable Desempeño.....	31
Figura 4. La satisfacción con el desempeño da las funciones del personal.....	32
Figura 5. Se siente identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su cargo	33
Figura 6. Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que posee	33
Figura 7. Las actividades que realiza en su trabajo contribuyen en el desarrollo de su vida personal.....	34
Figura 8. Las actividades para realizar son equitativas para todos los colaboradores.....	35
Figura 9. Autonomía de realizar sus labores sin necesidad de reportar constantemente a sus superiores.....	36
Figura 10. La organización otorga incentivos o beneficios por su buen desempeño	37
Figura 11. La organización le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente.....	38
Figura 12. La organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal (seguro de vida, gastos médicos, jubilación).....	39
Figura 13. La comunicación se da de manera precisa y adecuada para mantener al personal informado (canales de comunicación jefe-Empleado.....	39
Figura 14. La organización le proporciona las herramientas necesarias para ejercer su trabajo	40
Figura 15. Conocimientos necesarios para manejar las herramientas y materiales otorgados por la organización.....	41
Figura 16. Cumple con las metas establecidas en su puesto de trabajo.....	41
Figura 17. En sus giras o trabajos de campo planifica sus actividades antes de ejecutarlas...	42

Figura 18. Recibe retroalimentación de los procedimientos ejecutados con el fin de fortalecer cualquier debilidad existente si es que la hubiese.....43

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta dirigida a trabajadores Supermercado La Colonia	54
--	----

Álvarez Laínez, CM. (2023). Estudio de la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal del Supermercado La Colonia en la Ciudad De Catacamas, Olancho.

Licenciada en Administración de Empresas Agropecuarias. Universidad Nacional de Agricultura, Catacamas, Olancho. 68 pág.

RESUMEN

La investigación se llevó a cabo con el objetivo general conocer la relación entre satisfacción laboral y productividad, realizada a partir del enfoque de la investigación es cuantitativo ya que el procedimiento se realizó mediante técnicas que contribuyeron a la recolección de datos para posteriormente ser analizados, el tipo de diseño fue no experimental, debido a que no se manipulan las variables sobre la satisfacción laboral y productividad y se observaron sin intervenir en su desarrollo El alcance de la investigación es Descriptiva- Correlacional, porque se pretende conocer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. La investigación contó con una población de estudio de 16 colaboradores quienes se evaluaron mediante la aplicación de un cuestionario, por tanto, la satisfacción laboral influye en la productividad en un 83 %, por ello la importancia de contar con empleados satisfechos y proporcionar condiciones de trabajo optimas en todas las áreas, así mismo el nivel de satisfacción del personal es de un 69 % lo cual repercute en la productividad de cada colaborador, alcanzando los objetivos establecidos aun y cuando existan condiciones a mejorar en cuanto a los incentivos económicos y no económicos, como contar con las herramientas necesarias para mejorar el trabajo.

Palabras clave: satisfacción laboral, productividad, incentivos, herramientas.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y a la productividad. Es decir que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad. Ante trabajadores insatisfechos laboralmente nos encontraremos lo contrario, que el compromiso, motivación y productividad decrecen en la misma medida que su insatisfacción laboral. Todas las empresas quieren ser más productivas y competitivas, por tanto, habrá que diseñar y planificar una estrategia que sirva para conseguir un alto grado de satisfacción en la plantilla que conforma la organización (Oliveras, 2015).

La investigación titulada la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal del supermercado La Colonia en la ciudad de Catacamas, Olancho se realizó utilizando el enfoque de la investigación cuantitativa ya que, el procedimiento se llevó a cabo mediante técnicas que contribuirán a la recolección de datos para posteriormente ser analizados, el tipo de diseño es no experimental, debido a que no se manipulan las variables sobre la satisfacción laboral a su vez, sobre la productividad, además, se observó sin intervenir en su desarrollo. El alcance de la investigación es de tipo Descriptiva- Correlacional, porque la que se conoció la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad.

La Práctica Profesional Supervisada se realizó a partir de la modalidad de diagnóstico con el objetivo de estudiar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal del Supermercado la Colonia en el departamento de Olancho para hacer un diagnóstico y dar a conocer resultados en función de mejorar las condiciones de la institución. Es importante identificar estos factores ya que, hoy en día se dedica mucho tiempo al trabajo, en el cual se permanece quizás más tiempo que en casa; gracias a ello se puede cubrir con los gastos, así mismo esto lleva a convivir con otras personas con diferentes modos de pensar, comportamiento

y cultura a la que sede adecuar; por lo que es importante estar satisfechos en la institución donde se labora ya que de ello depende que la productividad de los trabajadores se eleve, dando como resultado un buen desempeño laboral.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal del Supermercado la Colonia en el departamento de Olancho.

2.2 Objetivos específicos

Medir el grado de satisfacción laboral del personal técnico que labora en el Supermercado La Colonia de la ciudad de Catacamas.

Identificar la principal razón por el cual los empleados del supermercado La Colonia se sientan satisfechos de laborar en la institución.

Estimar el nivel de productividad del personal del Supermercado La Colonia de Catacamas, Olancho.

III. REVISIÓN DE LITERATURA

3.1 Antecedentes organizacionales del Supermercado La Colonia

3.1.1 Historia

En 1975, en la ciudad de Tegucigalpa, abrió sus puertas el supermercado que cambió la forma de hacer las compras de los hondureños. Supermercados La Colonia desde un inicio ha marcado una diferencia por su calidad de servicio y la variedad de sus productos. Su primera tienda, ubicada en el bulevar Suyapa, causó un gran impacto y alegría en los capitalinos, quienes rápidamente la convirtieron en el supermercado líder de la capital. Doce años después de su exitosa apertura, La Colonia abre su segunda tienda en la zona sur de la ciudad, causando mucho entusiasmo a los habitantes de la zona al llegar con la promesa de brindarles calidad, variedad en sus compras, promociones y cercanía para sus clientes.

Entre 1995 y 2006 la cadena continuó su crecimiento por Tegucigalpa y Comayagüela. Durante este periodo abrió nuevos puntos y se consolidó como la cadena líder en el formato de supermercados gracias a sus 12 establecimientos en la capital del país. A finales del 2006 comenzó un proceso de cambios culminando así un año de grandes éxitos y nuevas metas para la marca; con una renovación de su logo, colores e imagen de tiendas, La Colonia nuevamente reafirmó su liderazgo en la capital. Ese año también innovó con la llegada del primer supermercado de gran tamaño: La Colonia Mega. Formato que desde un inicio ha tenido un gran éxito y aceptación entre los clientes.

En 2012, Supermercados La Colonia fue reconocida como Empresa Socialmente Responsable por las buenas prácticas, valores y ética con la que, junto a cada uno de sus colaboradores, trabaja día a día, buscando permanentemente el bienestar común de Honduras.

Y dicho reconocimiento se ha otorgado ya por 7 años de manera consecutiva a la cadena de supermercados por su mejora continua en las prácticas de responsabilidad social empresarial. Supermercados La Colonia se ha caracterizado durante todos estos años por apoyar a los productores hondureños bajo el lema “100% hondureños como tú”. La cadena ha desarrollado programas para fomentar el crecimiento de la producción local e incentivar entre sus clientes el consumo de productos hondureños a fin de reafirmar nuestros valores y patriotismo en su programa DE MI TIERRA en conjunto con Banco Ficohsa y Funder; Supermercados La Colonia apoya al pequeño productor otorgándole financiamiento, asistencia técnica y lo más importante que las verduras y hortalizas tienen un precio y mercado seguro en cada una de las tiendas a nivel nacional.

3.1.2 Misión

Ganar clientes para toda la vida, construir relaciones sólidas que inspiran pasión, lealtad y confianza; entender y satisfacer sus necesidades, generar ahorros permanentemente, ofrecer variedad y calidad de productos, innovar continuamente para brindar una experiencia de compra inigualable, conservando siempre nuestros principios y valores.

3.1.3 Visión

Mantener nuestro liderazgo como la empresa de supermercados más valorada en Honduras. Con presencia en todas las zonas del país para el año 2025, contribuyendo al crecimiento económico, haciendo negocio de forma íntegra, con dinamismo, innovación y rentabilidad en beneficio de nuestras partes relacionadas y de las familias hondureñas.

3.1.4 Valores

- **Integridad:** Soy una persona de carácter firme, justa y honrada en mi conducta. Puedes confiar en mí.

- **Disciplina:** Siempre te hablaré con la verdad, llevando a cabo mi trabajo sin tener nada que ocultar. Puedes creer en mí.
- **Transparencia:** Soy constante en las tareas y actividades diarias de mi trabajo. Puedes contar conmigo.
- **Pasión:** Disfruto desarrollar mi trabajo y realizarlo con excelencia esto le da un gran valor a mi vida. Puedes inspirarte conmigo.
- **Compromiso:** Cumpló en tiempo y forma todos mis pendientes, trabajo en equipo y me esfuerzo al máximo. Conmigo se logran metas.

3.2 Antecedentes organizacionales de Catacamas

Catacamas fue constituido en Municipio por la Corona Española a mediados de 1750 en la etapa del oscurantismo Colonial, pues Centro América alcanzaría su independencia hasta en 1821 o sea faltaban más de sesenta años para que se Emancipara del Imperio Español. Su primer alcalde fue un Indígena que radicaba en el caserío El Murmullo de esta Comprensión Municipal, estos alcaldes del periodo colonial no dejaron huella y no se preocuparon por realizar obras de infraestructura en el periodo colonial y post colonial. Es hasta los inicios de la primera década del siglo que empezaron a proyectarse en una forma lenta, muy pocos alcaldes solo realizaron la apertura y el empedrado de ciertas calles. Los documentos que se encontraban en sus archivos fueron destruidos o el paso del tiempo se encargó de destruirlo por la sencillez, inoperancia y falta de visión y futurista de sus autoridades edilicias, por consiguiente, no hay un dato que nos proporcione cuando fue construido el primer edificio edilicio y la primera escuela pública (Catacamas, 2018).

En 1854 Fecha en que visitó Catacamas el Escritor y Aventurero Estadounidense William V. Wells, este se hospedó en casa del Alcalde quien residía media cuadra al norte de la Iglesia Parroquial, Wells en sus escritos manifestó que El Municipio se extendía de la Plaza de la Iglesia hacia el norte lo que ahora conocemos como Barrio La Cruz y que en la plaza frente a la Iglesia Parroquial había un mercado al aire libre donde se vendían granos de primera

necesidad, frutas, legumbres, verduras y que los domingos era muy concurrente (Catacamas, 2018).

Hacia el sur, este, oeste de la población habían labranzas comunales que se extendían hasta el Río Guayape en toda la extensión terrenal donde están actualmente barrios y colonias estas labranzas eran proporcionadas por las autoridades edilicias para que las dedicarían a la explotación agrícola, eran tierras ejidales y las personas que las trabajaban no las compraban al municipio, los productores no tenían el derecho ni compraban en dominio útil o pleno, los predios que siempre fueron ejidales, reservando siempre el municipio en dominio (Catacamas, 2018).

3.2.1 Estrategias de desarrollo

En Catacamas se impulsa el desarrollo económico, turístico creando las condiciones adecuadas tanto en servicios básicos como en infraestructura (Catacamas, 2018).

3.2.2 Objetivo estratégico para el desarrollo ambiental

En Catacamas se utilizan conocimientos, métodos y formas de enseñanza apropiados para la protección del ambiente y el manejo racional de los recursos naturales disponibles en el municipio (Catacamas, 2018).

3.2.3 Objetivo estratégico para el desarrollo social

En Catacamas se optimizan las condiciones de desarrollo social y humano de la población, esencialmente de las comunidades más pobres, marginadas y se les da protección a los grupos más vulnerables (Catacamas, 2018).

3.2.4 Valores

- Liderazgo
- Trabajo
- Confianza
- Apertura
- Transparencia
- Flexibilidad
- Responsabilidad
- Credibilidad (Catacamas, 2018).

3.3 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral juega un papel importante para el personal y la empresa, pues cuando los trabajadores son felices, hay mayor productividad. Es un gran determinante en la productividad y buen funcionamiento dentro de una empresa. La actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales, son factores que intervienen en la satisfacción laboral. También, la satisfacción laboral está ligada de manera proporcional al nivel de compromiso que tienen con la empresa y su productividad. Existen 6 factores que son la clave para mejorar, mantener e incrementar la satisfacción laboral, entre ellos:

- **Creación de lazos con los colaboradores:** una relación respetuosa y abierta con su jefe directo influye en el flujo de trabajo, productividad y motivación.
- **Tener incentivos atractivos para el colaborador:** hablamos de recompensas proporcionales a su labor y posibilidades reales de crecer en la empresa.
- **Incentivar el trabajo en equipo:** una buena relación entre pares se traduce en apoyo mutuo y es clave para que el trabajo se lleve a cabo en tiempo y forma.
- **Formación adecuada y continua:** cursos que contribuyan a sus conocimientos en el área laboral en que se desempeñan, resultan intelectualmente estimulantes.

- **Espacios de trabajo y de descanso adecuados:** el ambiente debe ser seguro e higiénico, que inviten y motiven al trabajo.
- **Posibilidad de ascenso:** un motivante para los trabajadores es tener la posibilidad de crecer dentro de la empresa (Chavez, 2019).

3.4 La Satisfacción Laboral desde una Perspectiva Teórica

Según Flores y Salazar (2019), la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien este insatisfecho, muestra un cambio actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es normal utilizar una u otra expresión indistintamente. (pág. 31)

Gibson y otros (1996) indican que “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”.

La satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Consideramos que esta actitud varía por la influencia de diversos factores, repercutiendo así en los niveles de productividad de cada individuo. (García, 2016)

Es el resultado de un sin número de actitudes que tiene un colaborador con su puesto su trabajo, los factores que influyen son: liderazgo, relaciones entre compañeros, salario, planes de carrera, flexibilidad horaria, reconocimiento. Se considera que la satisfacción dentro de las organizaciones como una percepción que genera felicidad en el trabajo, o su vez, como la suma de muchos factores positivos, tomando en cuenta esta actitud como una evaluación afectiva hacia el trabajo. (Morales, 2021, pág. 26)

3.5 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Para Cruzado (2019), la satisfacción laboral, viene hacer un conjunto de componentes asociados al trabajo, esto lo llevo a desarrollar características que cada trabajador estableciera una respuesta hacia distintos aspectos laborales, estas se clasifican en:

- **Satisfacción con el trabajo:** Tiene que ver con la atracción intrínseca al trabajo, es decir, con respecto hacia las oportunidades de ascenso, el aprendizaje, el éxito y el reconocimiento laboral.
- **Satisfacción en el salario:** Tiene que ver con la satisfacción en cuanto a las remuneraciones, ya que va a depender de la discrepancia entre el valor que se le asigna al trabajo, y el pago que recibe por este.
- **Satisfacción con las promociones:** Se basa en brindar oportunidades para su formación académica.
- **Satisfacción en el reconocimiento:** Hace referencia a las críticas constructivas, elogios y la valoración que se le debe brindar a sus colaboradores. Ψ
- **Satisfacción con los beneficios:** Tiene que ver con los beneficios que se les brinda, pensiones, vacaciones, seguros médicos, entre otros.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Viene a ser la flexibilidad en cuanto a los horarios, descansos, entre otros.
- **Satisfacción con la supervisión:** Tiene que ver con las capacidades administrativas y técnicas.
- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** Se basa en el apoyo constante que los compañeros de trabajo deben mantener entre sí.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Tiene que ver si el colaborador tiene las oportunidades y beneficios, es decir la organización tiene el mayor control en cumplir estos factores en a favor del trabajador. (págs. 27-28)

3.6 Evaluación de la Satisfacción Laboral

Según Púa (2017), la satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto con los beneficios brindados por la institución.

- **Identidad de la tarea:** Grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea:** Considerado con el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- **Autonomía:** Referido al grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo:** Expresado el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación
- **Remuneraciones justas:** Refleja que las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo medido mediante:
- **Satisfacción con los sueldos y salario:** Son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.
- **Oportunidad y Desarrollo de la Organización:** Trata sobre el desarrollo, funcionamiento y efectividad en las relaciones humanas dentro de una organización con un fin en común. (págs. 27-29)

3.7 Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral puede llegar a afectar al empleado generando una baja eficiencia, ya que esto se puede expresar a través de conductas, agresión, negligencias y el propio retiro. En otras palabras, puede llegar a provocar al individuo un alto grado de frustración y por ende genera conductas inapropiadas hacia sus autoridades y a la organización en sí, se puede manifestar ciertas respuestas frente al puesto las cuales se puede mencionar:

- **Abandono:** insatisfacción expresada por medio de la conducta lo que hace que busque un nuevo empleo y se retire de la organización.
- **Expresión:** este incluye la sugerencia del mejoramiento, la discusión del problema y algunas formas de actividad. También es el intento activo de mejorar las condiciones de trabajo.
- **Negligencia:** este incluye retrasos críticos y ausentismo, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores. También permite pasivamente que empeoren las condiciones en cuanto a fluidez verbal, malos entendidos y discusiones.
- **Lealtad:** es este el trabajador habla a favor de la organización y su administración, es la espera paciente de que las cosas resulten aún mejor de lo esperado con un alto nivel de optimismo.

3.8 Medición de la Satisfacción Laboral en Puestos Operativos.

Los factores que determinan la satisfacción variarán según las características del individuo y de su puesto de trabajo que sugieren que son factores particulares los que generan satisfacción en este tipo de trabajador, los cuales son:

- **Estabilidad laboral:** Tranquilidad que la empresa otorga a sus empleados respecto a la continuidad de sus puestos de trabajo. Considerado como el más importante para los puestos operativos.
- **Aprendizaje:** Oportunidades de aprendizaje, ya sea mediante la labor intrínseca del trabajo, o mediante capacitaciones.
- **Beneficios extras:** Económicos y no económicos (Seguro médico, vacaciones, bonos, entre otros).

- **Condiciones de trabajo:** Horario de trabajo, descansos, composición física del ambiente de trabajo.
- **Relación con compañeros de trabajo:** Competencias de los compañeros o el apoyo y amistad recibidas de los mismos.
- **Supervisión:** Estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas. (Boada, 2019, pág. 27)

3.9 Consecuencias de la Satisfacción Laboral.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son.

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo. (Navarro, 2012, págs. 27-28)

3.10 Satisfacción laboral y el desempeño

Los empleados satisfechos pueden tener una productividad alta, media o baja, es decir, un desempeño de su actividad que varía según las condiciones laborales. Sin embargo, el alto desempeño se traduce siempre en una alta satisfacción en el empleo. Un mejor desempeño generalmente produce recompensas económicas, sociales y psicológicas más elevadas. Si estas recompensas se perciben justas, entonces se desarrolla una mayor satisfacción. El nivel

de satisfacción individual afecta al esfuerzo, y posteriormente al desempeño, todo lo cual produce un circuito de desempeño-satisfacción-esfuerzo en constante funcionamiento (Romero, 2021).

3.11 Factores determinantes de la satisfacción laboral

Según (Bernal, 2020); los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados. Los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son:

- **Años de carrera profesional:** A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una eficaz reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisface todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.
- **Expectativas laborales:** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si, por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

3.12 Bases teóricas de la satisfacción laboral

3.12.1 Teoría Lawler la relación expectativa-recompensa

Basada en los distintos aspectos del trabajo. Se puede decir que este modelo es un perfeccionamiento de la teoría de motivación planteada por Porter y Lawler (1968). Parte de la hipótesis que la expectativa y recompensa produce la satisfacción o insatisfacción. Es decir, que ésta depende de la recompensa que se da al empleado por su rendimiento en el trabajo, y lo que él consideraba adecuado recibir. Por lo que si la recompensa brindada, es mayor a lo que la persona espera, el individuo alcanza un nivel de satisfacción; y viceversa si recibe menos de lo que esperaba, se produce la insatisfacción. Según Porter – Lawler es importante tener en cuenta que la definición de metas y objetivos deben ser reales, es decir, que puedan ser alcanzables por el empleado; se requiere conocer la gente, su cultura, sus creencias y sus intereses para poder alinear las recompensas por logro con las verdaderas expectativas de los empleados; los trabajadores deben tener claro que las recompensas que reciben son justas y deben ser conscientes que una persona que realiza un desempeño muy pobre no obtendrá las mismas recompensas que ellos. (Fuentes, 2017)

3.12.2 Teoría de los dos factores de Herzberg

Frederick Herzberg formuló la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Para Herzberg existen dos factores que orientan la conducta de las personas, según (Chiavenato, 2007) se plantean dos criterios:

- 1. Factores higiénicos o factores extrínsecos**, pues se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y deciden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo,

políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro la empresa y los empleados, reglamentos internos, etcétera.

2. **Factores motivacionales, o factores intrínsecos**, se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. El efecto de los factores motivacionales sobre las personas es profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos, éstos provocan la satisfacción en las personas.

3.13 Bases teóricas de la productividad

3.13.1 El Capital y la teoría de la productividad marginal

Según (Gómez, 2016); La obra de John Bates Clark, *The distribución of Wealth* (1899) se puede considerar como la primera obra auténticamente importante de economía publicada en los Estados Unidos. Su principal aporte consiste en la aplicación de los principios del marginalismo a los problemas de la producción y de la distribución. Sin duda cometeríamos un error si pensamos que el tratamiento que da Clark a su problema de estudio es eminentemente técnico; en primer lugar, porque en su se trata de otros temas que no carecen de importancia, y, sobre todo, porque la obra de Clark se desarrolla y está motivada por consideraciones éticas relativas a la justicia distributiva. Además, antes de ser desarrollada magistralmente por Clark, la teoría de la productividad marginal ya había sido expuesta por Marshall, Edgeworth y sobre todo por Wicksteed (1844-1927) en su *Ensayo Sobre la Coordinación de las Leyes de Distribución* (1894).

1. La teoría de la productividad marginal

Según esta teoría, hoy en día, en equilibrio, los factores de producción se remuneran por su productividad marginal, definida como el aumento obtenido en la producción por la utilización de una unidad adicional del factor, manteniendo todas las demás constantes. Para establecer este principio, Clark razona del siguiente modo: consideremos, por ejemplo, el factor trabajo; el tipo de salario del último trabajador empleado no puede ser superior a su productividad, en caso contrario el empresario sufriría una pérdida; además, no importa cuál trabajador puede ser considerado el trabajador marginal; si un trabajador inframarginal exige como salario más que la productividad del último trabajador contratado, bastaría con despedirlo y volverlo a contratar convirtiéndolo así en el trabajador marginal (Gómez, 2016).

2. Clark, la productividad marginal y la justicia distributiva

John Bates Clark estaba particularmente interesado en la justicia de la distribución del ingreso de una economía capitalista. Él pensaba que el principio de la productividad marginal no era solamente una garantía de la eficiencia en la asignación de recursos, sino también de equidad distributiva. Lo primero, porque, para una función dada de oferta de trabajo, una remuneración superior a la productividad del trabajo reduce la cantidad de trabajo demandado, en tanto que una remuneración inferior a la productividad marginal reduce la cantidad de trabajo ofrecida. En ambos casos la producción global no estará en su punto máximo.(Gómez, 2016).

La respuesta de Clark a estas ideas descansa sobre dos argumentos: El primero es que, siendo los trabajadores intercambiables, la retirada de cualquier trabajador reduce la producción en la productividad marginal y no en su productividad marginal; de modo que, podemos decir que cada trabajador es remunerado en función de su aporte y cualquier trabajador debe ser considerado como el trabajador marginal. La segunda razón, está en que la remuneración de cada trabajador está ligada a la cantidad mayor o menor de capital de que cada uno dispone. Si la productividad del trabajo disminuye cuando aumenta la cantidad, es porque cada uno

dispone de menos capital. Desde este punto de vista, lo que en efecto es más o menos productivo es la combinación de trabajo y capital y, en esta combinación, el primer trabajador juega el mismo papel que el enésimo (Gómez, 2016).

3.13.2 La Teoría Z de William Ouchi

La teoría Z sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados y según (López, 2004); se describe de la siguiente manera:

La "teoría Z" también llamada "método japonés", es una teoría administrativa desarrollada por William Ouchi y Richard Pascale (colaborador), quienes, al igual que McGregor al contristar su teoría Y a una teoría X, la contrastaron con una "teoría A". Básicamente Ouchi considera que hay tres tipos de empresa, la del tipo A que asimiló a las empresas americanas, las del tipo J que asimiló a las firmas japonesas y las de tipo Z que tienen una nueva cultura, la cultura Z (López, 2004).

Esta nueva cultura Z está llena de características poco aplicadas en las empresas de occidente de la época y más bien recoge ciertas características comunes a las de las compañías japonesas. La teoría Z es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, el empleo de por vida, las relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente (López, 2004).

3.14 Dimensiones de estudio

- **Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Consideramos que esta actitud varía por la influencia de diversos factores, repercutiendo así en los niveles de productividad de cada individuo (García Sanchez, 2016).
- **Evaluación de la satisfacción laboral:** La satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto con los beneficios brindados por la institución. Estos factores son el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo empleado. Estos factores permitirán evaluar mejor la satisfacción laboral (Púa, 2017).
- **Satisfacción con los sueldos y salario:** Son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. (Púa, 2017)

IV. MATERIALES Y MÉTODO

4.1 Ubicación de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo en el Supermercado La Colonia ubicado en la ciudad de Catacamas, Olancho situado entre los extensos ríos de Guayape y Patuca extensión territorial de 7,261.2 Km². Sus límites son al norte, con el municipio de Gualaco, San Esteban y Dulce Nombre De Culmi, Olancho.



Figura 1. Ubicación del sitio de investigación

Fuente: (Google Maps, 2021)

4.2 Materiales y equipo

Para el desarrollo de este estudio, se utilizaron materiales como ser, libreta, encuestas, lápiz tinta y equipos como, computadora, transporte y programas estadísticos.

4.3 Diseño de la investigación

En el presente estudio se considera según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), un diseño no experimental, debido a que no se manipulan las variables sobre la satisfacción laboral y productividad, y se observaron sin intervenir en su desarrollo por parte de los colaboradores del Supermercado La Colonia en la ciudad de Catacamas, Olancho. Es Transeccional ya que, debido a este tipo de diseño de investigación, se realizó la recolección de datos en un tiempo determinado. Y es correlacional, ya que se midieron dos variables de estudio, en este caso, la satisfacción laboral y la productividad mediante el cual se analizó y evaluó la relación estadística sin la influencia de ninguna otra variable para de esta manera, obtener conclusiones relevantes del proceso.

4.4 Enfoque de la investigación

Partiendo de los objetivos planteados para el presente estudio de investigación su enfoque es cuantitativo ya que el procedimiento se realizó mediante técnicas que contribuyeron a la recolección de datos para posteriormente pueden ser analizados dado que el proceso sea factible.

4.5 Formulación de hipótesis

Para poder obtener una mejor percepción y mayor respaldo de los resultados obtenidos en el proceso, se plantean hipótesis, para de esta manera, poder realizar una comprobación de las mismas para lograr determinar si se aceptan o se rechazan en relación con los datos obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas, la formulación de las hipótesis depende en gran

medida del estudio que se esté realizando sobre un tema específico o una situación determinada.

4.5.1 Formulación de la hipótesis de investigación

Hi. Al menos El 50 % del personal del Supermercado La Colonia, Catacamas, Olancho se siente satisfecho con el desempeño de sus funciones.

Ho: Al menos El 50 % del personal del Supermercado La Colonia, Catacamas, Olancho no se siente satisfecho con el desempeño de sus funciones.

4.6 Metodología

Para el cumplimiento de los objetivos de investigación, se plantea un marco metodológico que consta de tres etapas descritas a continuación.

Etapas I. Identificación del universo, muestra y técnicas de muestreo

Población: en el presente estudio la población a analizar son los 16 trabajadores del Supermercado La Colonia, Catacamas, Olancho en cuanto a la satisfacción laboral y cómo influye en su productividad.

Muestra: se tomó en cuenta 16 trabajadores del Supermercado La Colonia, Catacamas, Olancho.

Técnica de Recolección de Datos: se empleó la técnica aleatoria simple a través de la fórmula de muestra poblacional.

Se aplicó la fórmula para el cálculo de la muestra poblacional finita, descrita a continuación:

$$n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2(N - 1) + Z^2 p * q}$$

Dónde:

- n: es el número de actores de la muestra
- Z: es el nivel de confianza, cuyo valor es 1.96 para un 95% de confianza
- e: es el grado de error, cuyo valor es de 0.05
- N: es el universo, cuyo valor sería de 16.
- P: es la probabilidad de ocurrencia, cuyo valor es de 0.5
- Q: es la probabilidad de no ocurrencia, cuyo valor es de 0.5%

$$n = \frac{16 (1.96)^2 (0.25)}{(16-1)0.0025 + (1.96)^2 (0.95)(0.25)} = \frac{15.37}{0.997} = 15.41 \approx 16 \text{ encuestas.}$$

Etapla II. Elaboración del instrumento de medición

El instrumento que se utilizó en el presente estudio es el cuestionario que se elaboró a través de una serie de ítems en relación a las variables satisfacción laboral y productividad. Se generó 11 preguntas para satisfacción laboral, 9 para productividad haciendo un total de 20 preguntas. El cuestionario utilizado se basa en las dimensiones e indicadores de los conceptos utilizados.

Se elaboró un cuestionario con preguntas que pretenden medir la variable satisfacción laboral y productividad, conforme a la siguiente escala de Likert: **Nunca**, siendo el puntaje más bajo; **Casi nunca**, obteniendo una puntuación del 2%; **A veces** como respuesta neutra; **Casi siempre** una respuesta con un porcentaje del 4%; y **Siempre** obteniendo 5% como el puntaje más alto

El cuestionario para utilizar se basa en 4 dimensiones para la variable satisfacción laboral como ser: satisfacción, reto del trabajo, remuneraciones justas, y condiciones de trabajo. En cuanto a las dimensiones de la variable productividad se consideraron: verificación de los procedimientos, verificación del equipo, y verificación de la disposición.

Cuadro 1. Puntos o categorías de la escala del instrumento de medición

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nota: el cuadro 1, muestra las opciones de respuesta que puede seleccionar el encuestado sobre los ítems o preguntas que conforman el instrumento de recolección de datos, debido al tamaño de la población, se seleccionaron 16 colaboradores del Supermercado La Colonia, Catacamas, la información recolectada se ingresó al sistema SPSS mediante el cual se realizó el análisis de fiabilidad.

Etapas III. Análisis e interpretación de los resultados

Se realizó análisis correlacional, análisis de varianza, análisis descriptivo y la concentración de datos de cada variable de estudio, los resultados se ingresaron en el programa IBM SPSS versión 26.0 con el que se obtuvieron gráficos, histogramas y dispersión, mismos que son parte fundamental ya que, permitió generar conclusiones puntuales.

4.7 Fuentes de información

Para la realización del estudio se tomó en cuenta las fuentes de información que proveen de los datos necesarios para llevar a cabo la investigación, por lo que se puede entender por fuentes de investigación a aquellos lugares y/o elementos en los que se pueden obtener datos e información necesaria para la realización de los diferentes estudios, análisis, razonamientos y otros factores que sean necesarios para obtener las conclusiones más acertadas.

4.7.1 Fuentes primarias

La fuente principal y esencial de información es el Supermercado La Colonia ubicado en Catacamas, Olancho. Para recolectar la información se realizó aplicando la encuesta en formato digital a través de Google Forms.

4.7.2 Fuentes secundarias

El complemento de información para completar el diagnóstico se obtuvo a partir de referencias adicionales como libros, revistas, periódicos, entre otros.

4.8 Operacionalización de variables

En esta sección se identificó la variable dependiente y la variable independiente. Se mostró la dimensión de cada variable con el fin de poder definir un instrumento con el cual se puedan medir las variables.

En este estudio la variable dependiente es la productividad y la variable independiente es la satisfacción laboral.

Cuadro 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems
Variable 1: Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la	Satisfacción laboral	Satisfacción	¿Se siente satisfecho con el desempeño de sus funciones?
		Reto del trabajo	Identidad de la tarea	¿Se siente identificado con las funciones y

	motivación y a la productividad.			responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?
				¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que posee?
			Significación de la tarea	¿Las actividades que usted realiza en su trabajo contribuyen en el desarrollo de su vida personal??
				¿Las labores o actividades a realizar son equitativas para todos los colaboradores?
			Autonomía	¿Tiene autonomía de realizar sus labores sin necesidad de reportar constantemente a sus superiores?
		Remuneraciones justas	Satisfacción con el salario	¿La organización otorga incentivos o

				beneficios por su buen desempeño?
			Oportunidad y desarrollo	¿La organización le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente?
			Características del trabajo	¿La organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su persona (seguro de vida, gastos médicos, jubilación)?
			Relación de trabajo-empleado	¿La comunicación se da de manera precisa y adecuada para mantener al personal informado (canales de comunicación jefe – empleado)?
Variable 2: Productividad	Es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador,	Verificación de la disposición	Disponibilidad de herramientas y materiales	¿La organización le proporciona las herramientas necesarias para ejercer su trabajo??
				¿Cuenta con los conocimientos necesarios para

	capital, tiempo, tierra, etc) durante un periodo determinado.			manejar las herramientas y materiales otorgados por la organización?
			Seguimiento del proceso	¿Cumple con las metas establecidas en su puesto de trabajo?
			Planificación de actividades	¿En sus giras o trabajos de campo planifica sus actividades antes de ejecutarlas?
			Verificación de los procedimientos.	¿Recibe retroalimentación de los procedimientos ejecutados con el fin de fortalecer cualquier debilidad existente si es que la hubiese?

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Concentración de datos de la variable de satisfacción laboral

En este apartado se demuestra el nivel de concentración de los datos por medio de la desviación estándar y la curva normal de los mismos por variable.

Cuadro 3. Concentración de los datos de los ítems de la variable satisfacción laboral

Estadísticos		
N	Válido	16
	Perdidos	0
Media		41.63
Desv. Desviación		3.667

Fuente: SPSS versión 25.

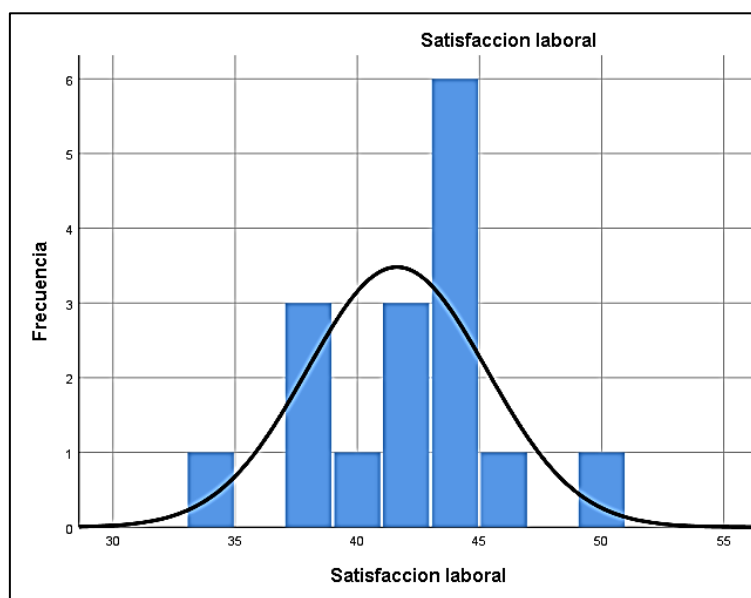


Figura 2. Histograma de la variable de desempeño

Fuente: SPSS versión 25.

Cuadro 4. Procedimiento para encontrar la media

Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Media	Escala de Likert
1	11		1 Nunca
12	22		2 Casi nunca
23	33		3 A veces
34	44	41.63	4 Casi siempre
45	55		5 Siempre

Fuente: SPSS versión 25.

La Concentración de los Datos de la Variable independiente, indica que la media de la variable es de 41.63 lo que significa que el nivel de satisfacción laboral según la escala de Likert del instrumento es de casi siempre que el personal del supermercado La Colonia se siente satisfecho.

5.2 Concentración de datos variable productividad

Cuadro 5. concentración de los datos de los ítems de la variable productividad

Estadísticos		
Productividad		
N	Válido	16
	Perdidos	0
Media		35.75
Desv. Desviación		4.612

Fuente: SPSS V. 25.

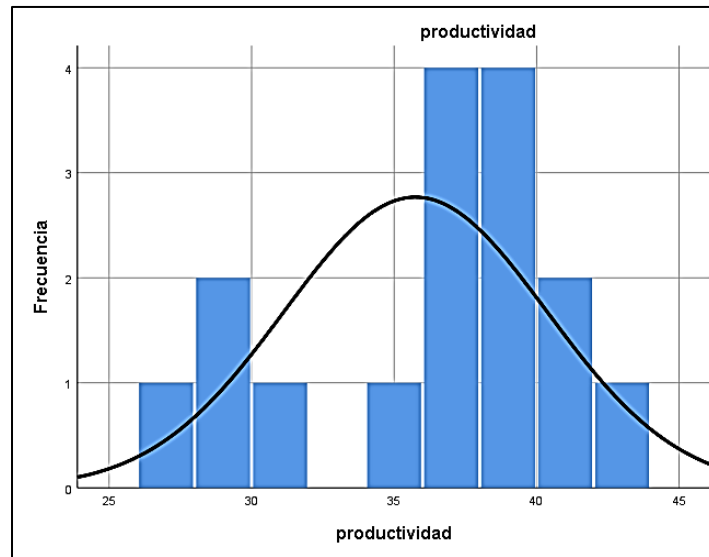


Figura 3. Histograma de la Variable Desempeño

Cuadro 6. Procedimiento para encontrar la media

Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo	Media	Escala de Likert
1	9		1 Nunca
10	18		2 Casi nunca
19	27		3 A veces
28	36	35.75	4 Casi siempre
37	45		5 Siempre

Fuente: SPSS V. 25.

La concentración de datos de la variable dependiente Productividad se encuentra definida por una media de 35.75 que se ubica en la respuesta número 4 lo que significa que casi siempre los colaboradores del supermercado La Colonia son productivos.

5.3 Análisis de datos descriptivos

Utilizando la herramienta SPSS se realizó un análisis de frecuencia de las características de los autores que se abordaron para la toma de datos, generando los siguientes resultados:

5.3.1 Análisis de datos descriptivo de la variable satisfacción laboral y productividad

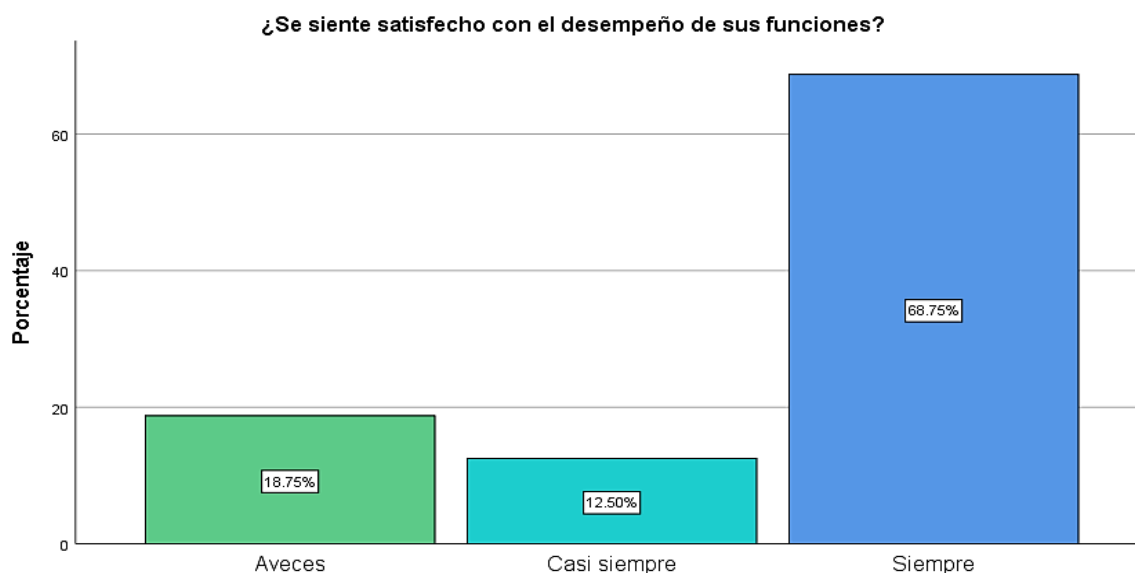


Figura 4. La satisfacción con el desempeño de las funciones del personal.

A partir de los resultados obtenidos a través de los 16 encuestados, se recopiló la siguiente información respondiendo un 68.75 % del personal del supermercado La Colonia que, si se sienten satisfechos con el desempeño de sus funciones, un 18.75 % considera que a veces y un 12.50 % estima que casi siempre, en cuanto a las opciones de respuesta de casi nunca y nunca no obtuvieron ninguna valoración.

¿Se siente identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su cargo?

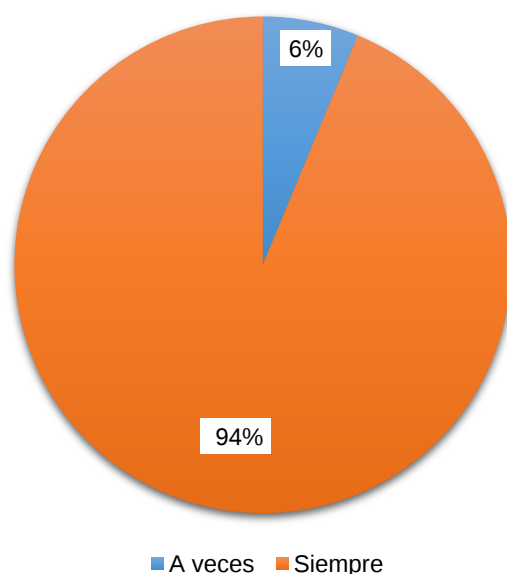


Figura 5. Se siente identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su cargo

Según los resultados obtenidos de los 16 encuestado existe un índice positivo de 93.75 % lo que demuestra que, si están identificados con sus funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo y un índice de 6.25 % que indica que a veces se sienten identificados con sus funciones y responsabilidades laborales.

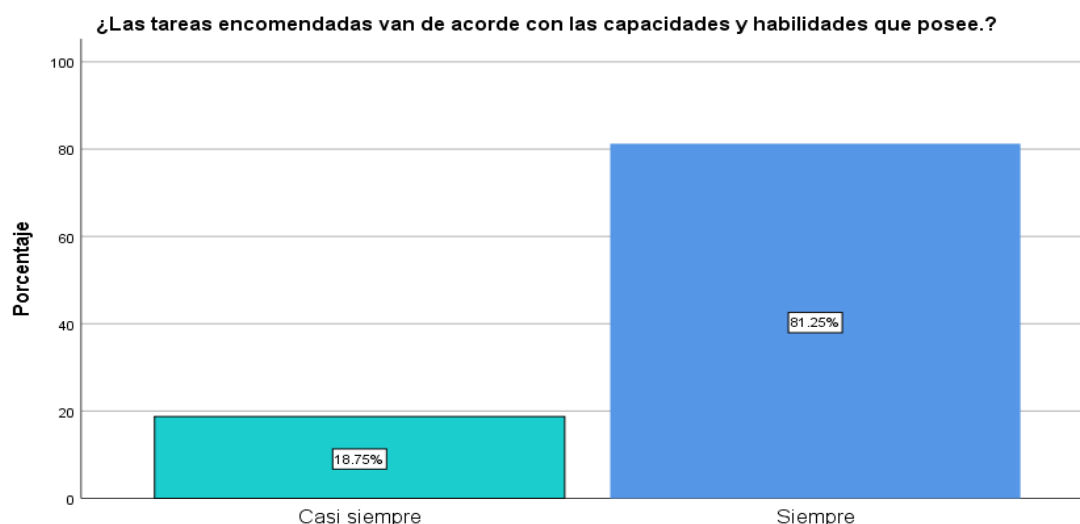


Figura 6. Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que posee

Hoy en día, los conocimientos técnicos son fundamentales para desarrollar habilidades y capacidades dentro de un puesto de trabajo, de igual manera, las habilidades profesionales y las habilidades sociales de los empleados son de mucha importancia en la empresa, por lo tanto, se determinó que, un 81.25 % respondió que siempre sus tareas encomendadas van de acuerdo con las capacidades y habilidades que tienen y el 18.75 % respondió que casi siempre.

¿Las actividades que realiza en su trabajo contribuyen en el desarrollo de su vida personal?

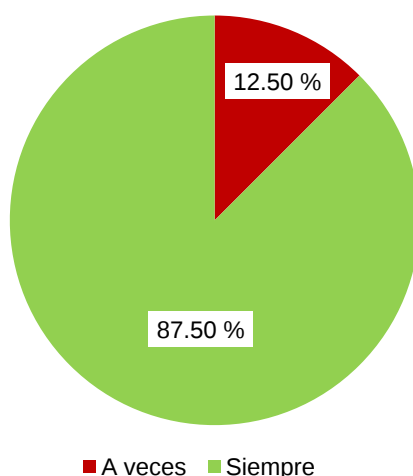


Figura 7. Las actividades que realiza en su trabajo contribuyen en el desarrollo de su vida personal

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 16 colaboradores del Supermercado La Colonia, indicaron que el 87.5 % consideran que las actividades que realizan en su trabajo contribuyen en el desarrollo de su vida personal y un 12.50 % asume que a veces. (Navarro, Gracia, & Soria, 2022); indican que, El trabajo es un rol básico y central en la vida para los seres humanos, por la cantidad de tiempo que dedicamos a trabajar, porque permite la satisfacción de necesidades económicas y psicosociales y por su interrelación con otras áreas de la vida. Sin embargo, la importancia que el trabajo tiene en la vida varía de una persona a otra y es un componente central del conjunto de creencias, valores y actitudes que constituyen el significado del trabajo.

¿Las actividades para realizar son equitativas para todos los colaboradores?

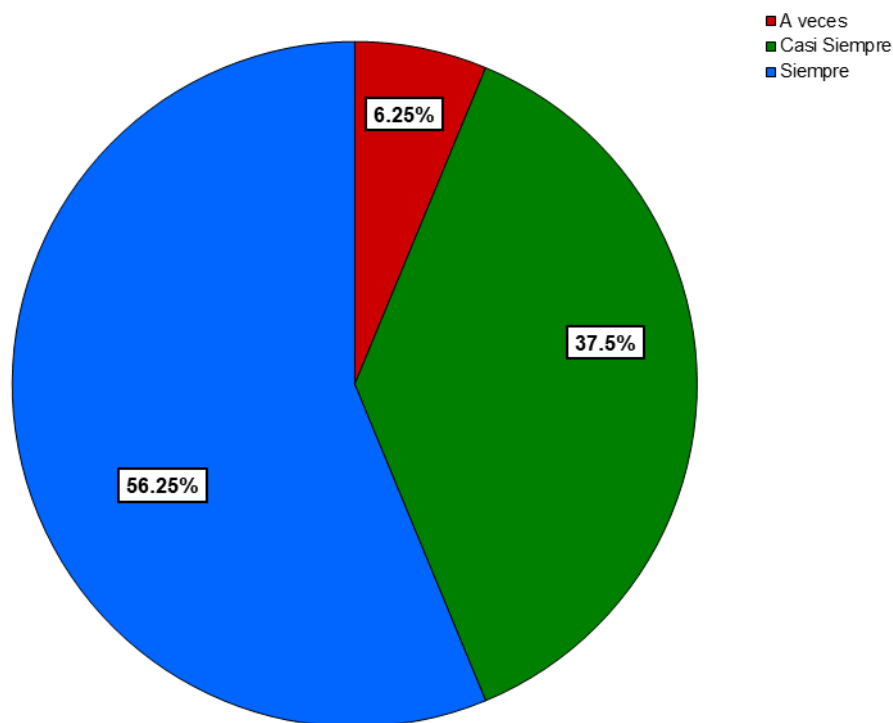


Figura 8. Las actividades para realizar son equitativas para todos los colaboradores

Según los resultados obtenidos, el 56.25 % determinó que, las labores para realizar en el Supermercado La Colonia son equitativas para todos los colaboradores. Esto es muy importante ya que, incide de manera significativa en el trabajo en equipo, mismo que permite a los empleados ser más rápidos y efectivos en su trabajo, a diferencia de los que trabajan de manera individual. Además, la colaboración también hace que los empleados sean más responsables, lo que ayuda considerablemente a aumentar sus niveles de motivación, especialmente cuando los equipos trabajan de forma virtual.

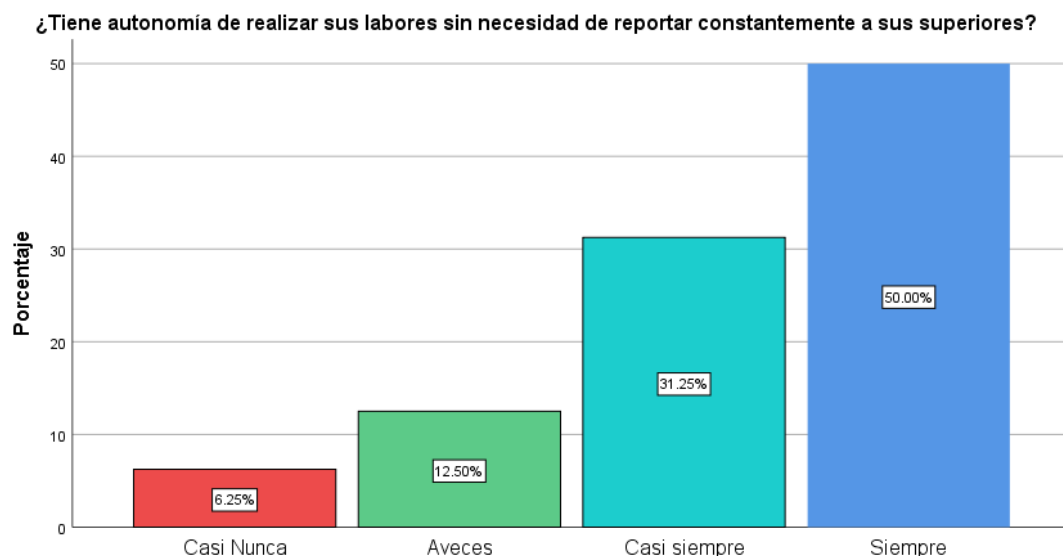


Figura 9. Autonomía de realizar sus labores sin necesidad de reportar constantemente a sus superiores

La figura 9 muestra que, el 50% determinó que siempre tienen autonomía de realizar sus labores sin necesidad de reportar constantemente a sus superiores. (Freire, y otros, 2015) mencionan que, la motivación es parte fundamental para ejecutar cualquier actividad ya que es la que permite que una persona actúe y se comporte de una manera determinada, en términos laborales, podemos decir que la motivación es el motor que impulsa a que el colaborador realice bien o mal las tareas. Dentro de las compañías, independientemente del tamaño de esta, se daba más valor al producto o servicio que se comercializaba y en segundo plano quedaba el cliente interno, es decir los colaboradores, se restaba valor a lo que el talento humano necesitaba para poder desempeñar eficientemente las funciones y como se sentía al ejercer el cargo asignado para llegar a ser eficaz.

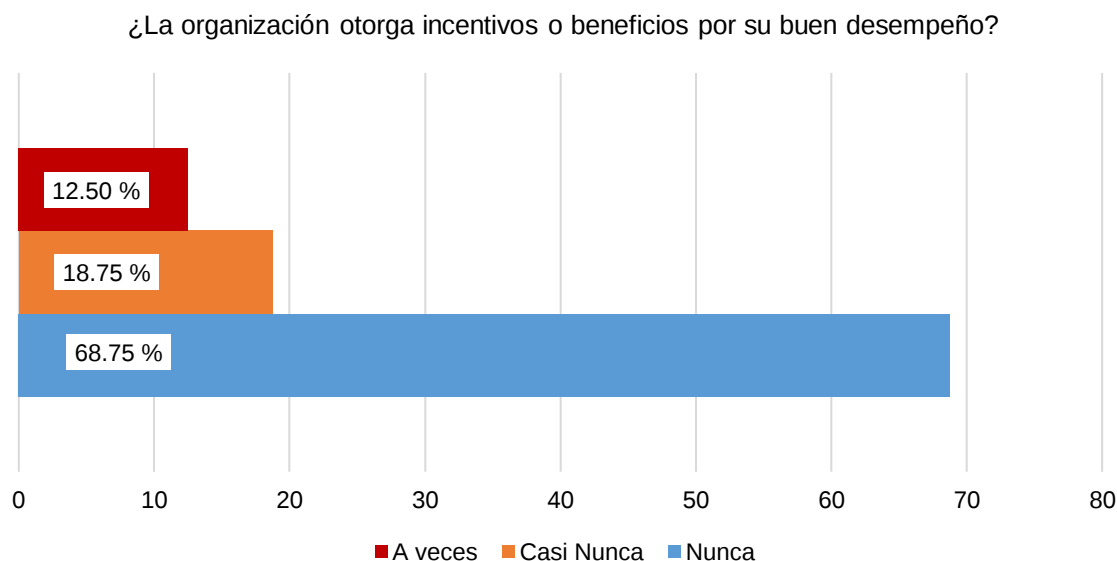


Figura 10. La organización otorga incentivos o beneficios por su buen desempeño

Referente al otorgamiento de incentivos o beneficios por su buen desempeño, un 69% respondió que nunca, un 19% casi nunca y un 13% dijo que a veces, dando un resultado negativo en la escala de Likert. Las opciones de respuesta de siempre, y casi siempre no obtuvieron valoración. (Tacilla, 2015); indica en su investigación que, los incentivos laborales que otorga la empresa tienen un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores, esto produce desarrollo, sentido de exclusión, satisfacción de los trabajadores y por ende un mejor entorno social en el que nos desempeñamos, además se sabe que la empresa ofrece incentivos a los trabajadores las cuales son: incentivos económicos, laborales, educativos o capacitación de acuerdo a su nivel educativo para un mejor desempeño laboral.

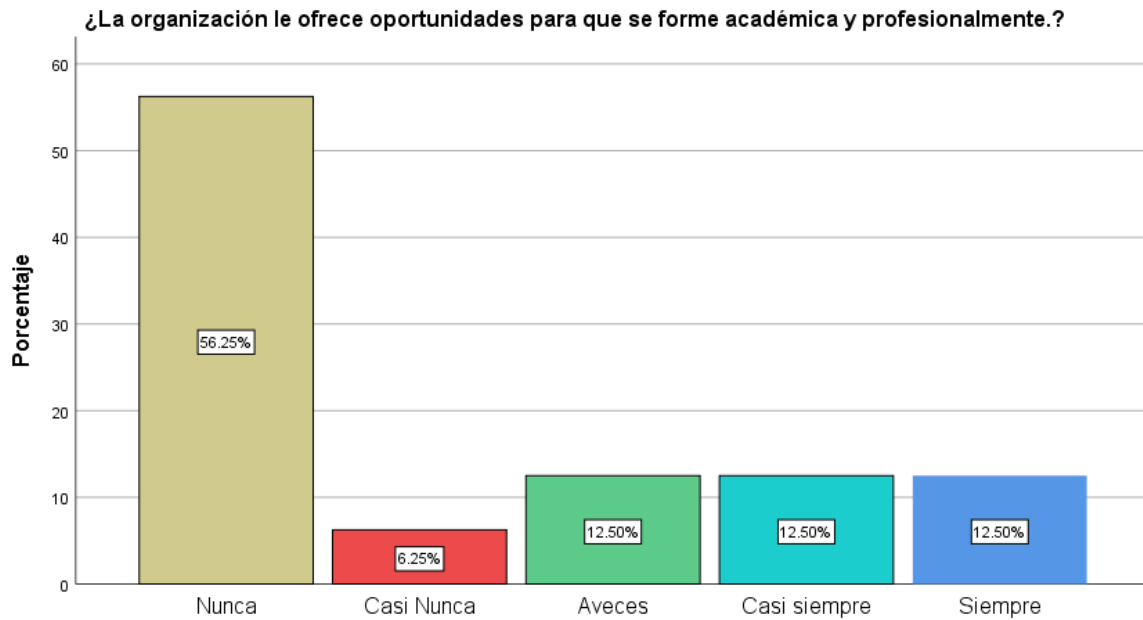


Figura 11. La organización le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente.

La figura 11 muestra los resultados obtenidos referente si se le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente mediante el cual el 56.25 % afirmó que no recibe dichas oportunidades. La ausencia de estos factores es un déficit tanto como para la empresa como para el empleado, ya que poseer estos factores claves no solo aumentará la competencia profesional, sino que también mejorará la productividad, es decir, con solo el hecho de que exista una mayor capacidad permite de forma directa afrontar cuestiones como la toma de decisiones importantes o la resolución de situaciones conflictivas de una forma más eficaz. Además, está íntimamente relacionado con el comportamiento dentro de una empresa u organización y, así mismo, otorga a la sociedad unos índices más elevados de productividad por parte de sus trabajadores.

¿La organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal (seguro de vida, gastos médicos, jubilación)?

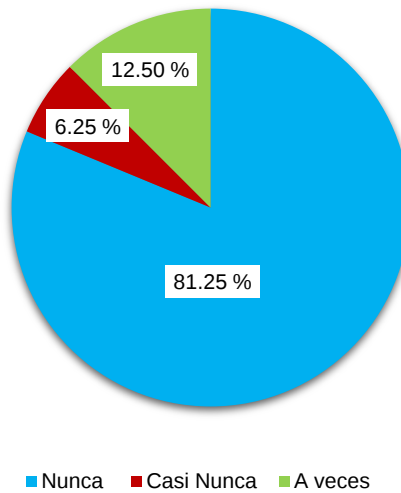


Figura 12. La organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal (seguro de vida, gastos médicos, jubilación)

Respecto sobre si la organización se preocupa por su salud y calidad de vida (seguro de vida, gastos médicos, jubilación) se obtuvo como puntaje negativo un 81 % determinando que, nunca se preocupan por su salud o seguros de vida.

¿La comunicación se da de manera precisa y adecuada para mantener al personal informado (canales de comunicación jefe-Empleado)?

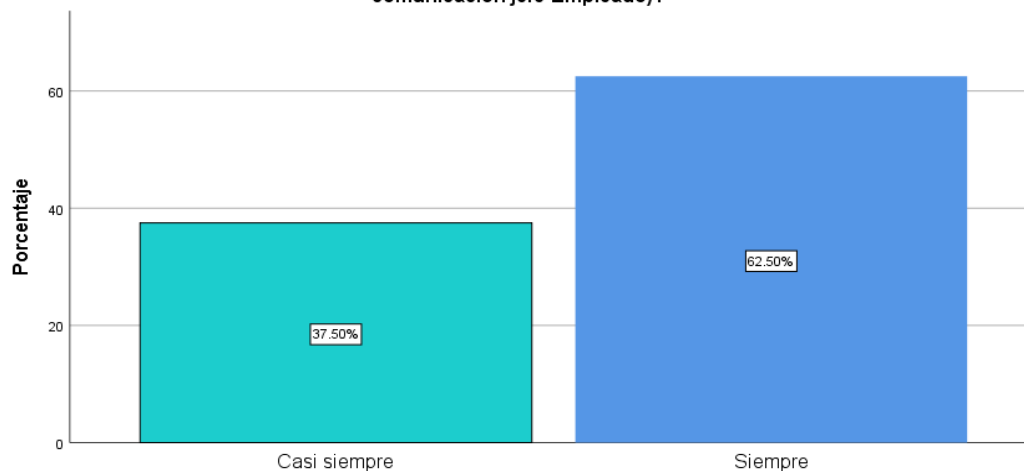


Figura 13. La comunicación se da de manera precisa y adecuada para mantener al personal informado (canales de comunicación jefe-Empleado)

En lo que respecta a que, si la comunicación se da de manera precisa y adecuada para mantener al personal informado (canales de comunicación jefe-Empleado) a partir de ello, un 62.50 % determinó que siempre se dan estos factores. La comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad organizada, siendo uno de los factores imprescindibles para que esta funcione y se desarrolle adecuadamente. Cualquier actividad laboral se desarrolla a través de la comunicación, por ello, las propias organizaciones, a medida que se han hecho más complejas y diversificado su radio de actuación, han entendido que la comunicación en la empresa constituye uno de los elementos más importantes para su propio desarrollo.

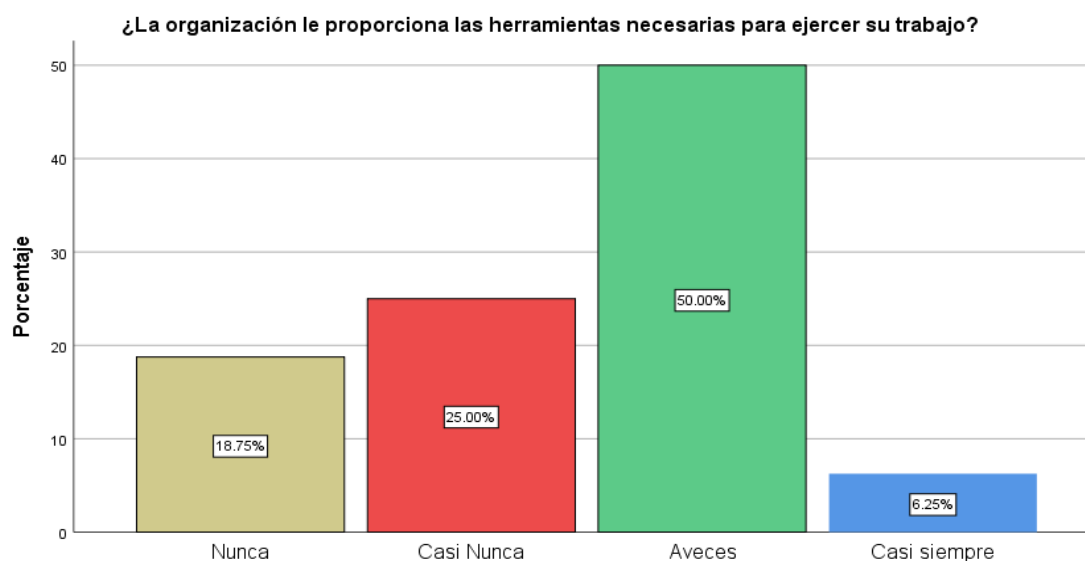


Figura 14. La organización le proporciona las herramientas necesarias para ejercer su trabajo

La figura 14 muestra que, el 50 % determinó que a veces se proporcionan las herramientas necesarias para ejercer su trabajo. En los últimos tiempos, en las empresas se llevan a cabo programas de bienestar laboral, además, del uso de herramientas adecuadas para llevar a cabo sus funciones de manera correcta dentro de la empresa mismas que, se utilizan para promover la integración entre sectores, mantener un buen clima organizacional y, por ende, mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

¿Cuenta con los conocimientos necesarios para manejar las herramientas y materiales otorgados por la organización?

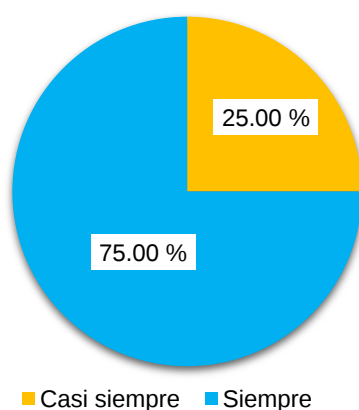


Figura 15. Conocimientos necesarios para manejar las herramientas y materiales otorgados por la organización

La figura 15 muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, por tanto, el 75 % determinó que cuenta con los conocimientos necesarios para manejar las herramientas y materiales otorgados por la empresa.

¿En sus giras o trabajos de campo planifica sus actividades antes de ejecutarlas?

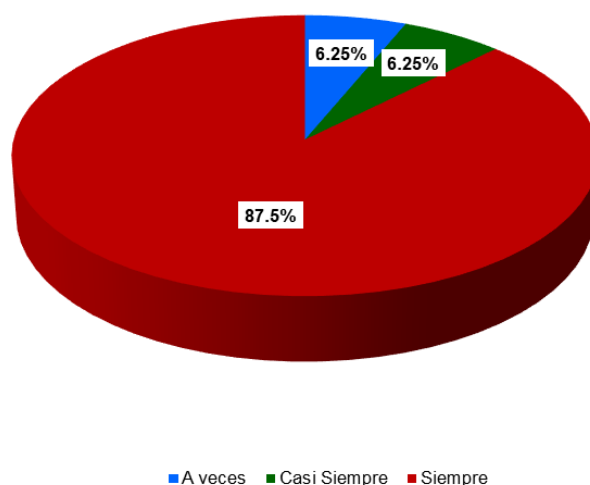


Figura 16. Cumple con las metas establecidas en su puesto de trabajo

La figura 16, muestra los resultados obtenidos, por tanto, el 87.50 % indicó que cumple con las metas establecidas en su puesto de trabajo. La fijación de metas, por tanto, constituye un componente fundamental para realizar un buen plan de carrera. Esto se logra, en primer lugar, a través del autoconocimiento, es decir, definir los intereses laborales, qué actividades se disfrutan más, que competencias se poseen o necesitan potencializarse. Con esto se tendrá una base sólida para poder comenzar a redactar cuál es el proyecto de vida profesional.



Figura 17. En sus giras o trabajos de campo planifica sus actividades antes de ejecutarlas

La figura 17 muestra los resultados obtenidos, por ello, el 81.25 % determinó que, en sus giras o trabajos de campo planifica sus actividades antes de ejecutarlas. (Barrera, 2011) menciona que, la planeación es una herramienta que puede brindar múltiples beneficios si se utiliza en el momento y en la forma requerida, por ejemplo, puede ser el medio ideal para que una compañía logre diferenciarse positivamente de sus competidores, utilizando sus ventajas relativas para satisfacer mejor a sus clientes; pero las empresas también deben evitar convertirse en prisioneras de la planeación, ya que aún las mejores estrategias se vuelven obsoletas en el corto o largo plazo.

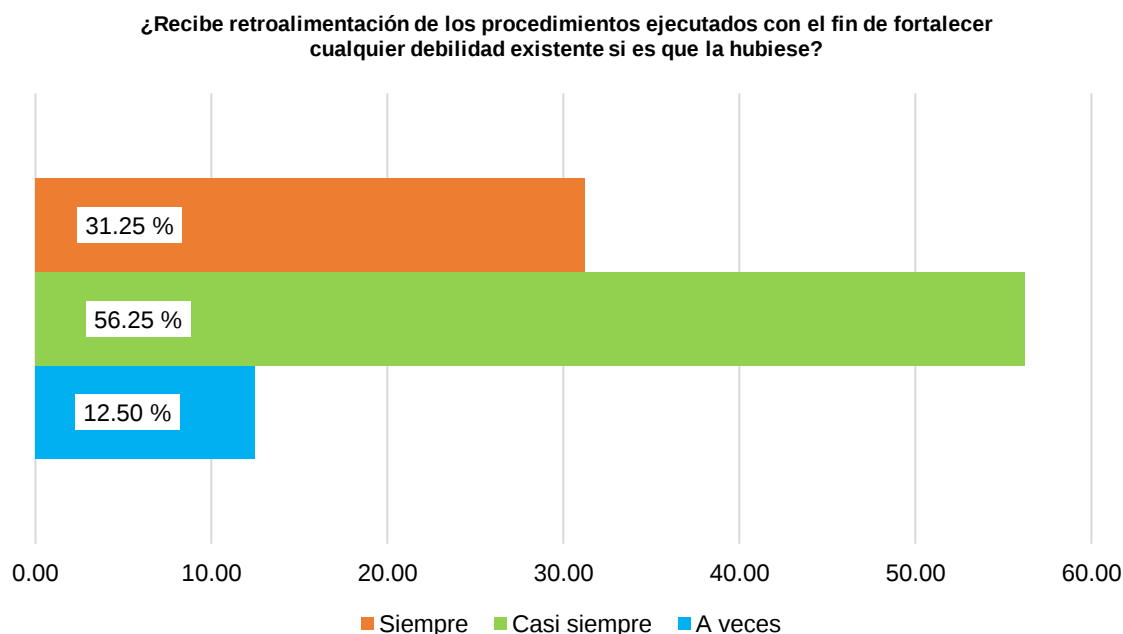


Figura 18. Recibe retroalimentación de los procedimientos ejecutados con el fin de fortalecer cualquier debilidad existente si es que la hubiese

La figura 18 muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores del Supermercado La Colonia, mediante el cual se logró determinar que, el 56.25 % indicó que casi siempre reciben retroalimentación de los procedimientos ejecutados con el fin de fortalecer cualquier debilidad existente en el caso de que hubiese.

5.4 Análisis de los factores correlacionales

Cuadro 7. Análisis de factores correlacionales variable satisfacción laboral

		Correlaciones				
		Satisfacción laboral	Satisfacción	Reto del Trabajo	Remuneraciones Justas	Condiciones de Trabajo
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	0.089	.877**	.626**	0.375
	Sig. (bilateral)		0.743	0.000	0.009	0.152
	N	16	16	16	16	16
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).						

Fuente: SPSS V. 25

Utilizando la herramienta SPSS se llevó a cabo el análisis de correlación de Pearson de la variable satisfacción laboral encontrando que, con la dimensión satisfacción No existe correlación alguna entre las variables, con la dimensión reto del trabajo tiene una correlación positiva considerable de 0.877, con la dimensión remuneraciones justas una correlación positiva media de 0.626, y con la dimensión condiciones de trabajo una correlación positiva débil de 0.375.

Cuadro 8. Análisis de factores correlacionales variable productividad

		Correlaciones			
		productividad	Verificacion de la disposicion	Verificacion del Equipo	Verificacion de los procedimientos
productividad	Correlación de Pearson	1	.690**	.872**	.828**
	Sig. (bilateral)		0.003	0.000	0.000
	N	16	16	16	16

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

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

Fuente: SPSS V. 25

Utilizando la herramienta SPSS se llevó a cabo el análisis de correlación de Pearson de la variable productividad y se encontró que, con la dimensión verificación de la disposición tiene una correlación positiva media de 0.690, con la dimensión verificación del equipo una Correlación positiva considerable de 0.828 y con la dimensión verificación de los procedimientos tiene una correlación positiva considerable de 0.828.

A partir de estos resultados de correlación de Pearson se logró determinar que entre la variable de productividad y satisfacción existe un nivel de relación significativa, es decir, en este caso las variables estarían asociadas en sentido directo, por tanto, se concluye que una depende la otra en la medida de lo posible.

5.5 Análisis de hipótesis

Hi. Al menos El 50 % del personal del Supermercado La Colonia, Catacamas, Olancho se siente satisfecho con el desempeño de sus funciones.

Ho: Al menos El 50 % del personal del Supermercado La Colonia, Catacamas, Olancho no se siente satisfecho con el desempeño de sus funciones.

A) Prueba de hipótesis

Cuadro 9. Resultado descriptivo de satisfacción y desempeño

Correlaciones

		Satisfacción	Desempeño
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	.765**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	16	16
Desempeño	Correlación de Pearson	.765**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	16	16

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

Fuente: SPSS V.25

Análisis: Al realizar la correlación de variables se determinó que la relación entre la satisfacción con el desempeño brinda una correlación de Pearson de .765** que significa una correlación positiva considerable y su significancia se encuentra en el nivel menor de 0.01 que determina un 99% de confianza que la correlación entre variables sea verdadera y 1% de probabilidad de error. Por lo tanto, se aprueba o acepta la hipótesis de la investigación.

B) Coeficiente de Determinación

Cuadro 10. Resultado del coeficiente de determinación de la variable satisfacción laboral y desempeño

Resumen del modelo

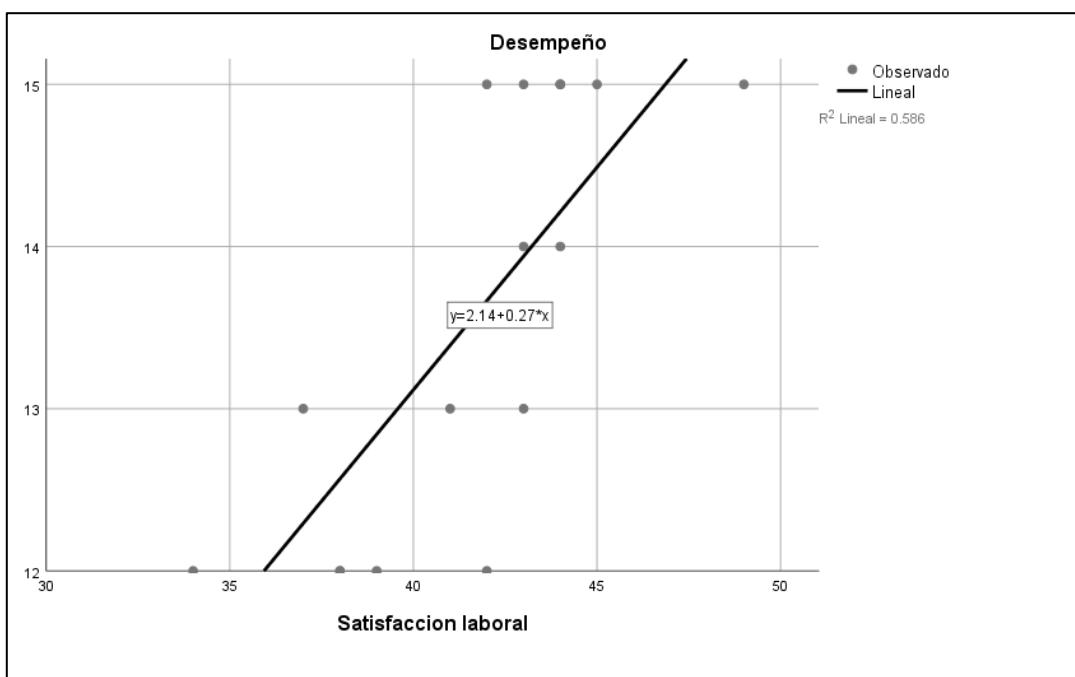
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.765 ^a	.586	.556	.876

a. Predictores: (Constante), Satisfacción laboral

Fuente: SPSS V.25

Análisis: La correlación de Pearson es de .765 y al elevarlo al cuadrado (r^2) brinda como resultado un coeficiente de determinación de .586, que significa que la satisfacción laboral influye en un 58.6 % sobre el desempeño del personal del Supermercado La Colonia.

C) Gráficos



Fuente: SPSS V.25

Análisis: El diagrama muestra una situación en la que cuanto mayores son las puntuaciones en una de las variables, mayores son también las puntuaciones en la otra; generalmente, los puntos se sitúan en una línea recta ascendente y esto sugiere una relación lineal, altas puntuaciones en la variable satisfacción y altas puntuaciones en la variable desempeño con un $r=0.765^{**}$ (significativa al nivel del .01, a mayor satisfacción laboral mayor desempeño)

D) Análisis teórico de la hipótesis.

Según los datos obtenidos en la ejecución de la prueba de hipótesis, se puede decir que se cuenta con suficientes datos que apoyen la aceptación de la hipótesis, por ende, el desempeño de un colaborador según la investigación está ligado a la satisfacción, misma que se establece por varios factores como ser el grado de identificación con su trabajo o actividades a realizar, el ambiente laboral que existe, así como las relaciones interpersonales con los demás colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo general, se evidencio que existe una relación directa positiva alta entre las variables satisfacción laboral y productividad obteniendo una correlación de Pearson que significa que la variable satisfacción laboral influye en la variable productividad lo que destaca lo importante que es la satisfacción en el personal del Supermercado La Colonia.

En cuanto al grado de satisfacción de los colaboradores del Supermercado La Colonia, se evidenció por medio de los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos aplicado a los 16 colaboradores que existe un índice considerable de un 68 % está satisfecho con el desarrollo de sus funciones, repercutiendo de manera significativa en la productividad de cada colaborador en el desarrollo de sus actividades. Logrando alcanzar objetivos y cumpliendo con actividades a desarrollar en un determinado tiempo.

Así mismo se identificó que los colaboradores del Supermercado La Colonia no cuentan con incentivos económicos ni otro beneficio, según los datos obtenidos en el instrumento de recolección; tampoco cuentan con oportunidades de crecimiento y formación académica lo cual influye en gran medida para que los empleados estén satisfechos y ello permita incrementar su nivel de desempeño.

En cuanto a uno de los determinantes de la productividad se conoce mediante la recolección de datos que a veces se les otorga las herramientas necesarias para poder ejecutar su trabajo, por ende, el nivel de productividad evidenciado en el instrumento de recolección de datos se encuentra entre en un nivel óptimo que corresponde al cumplimiento con las metas y objetivos, considerando que a los colaboradores no se les proporciona las herramientas de trabajo en su totalidad.

VII. RECOMENDACIONES

Incluir dentro de los presupuestos anuales beneficios a efectos de motivar la fuerza laboral en función de contar con colaboradores que estén satisfechos, logrando que sean más comprometidos, dando a conocer a los colaboradores que para el programa son importantes y de gran valor poder contar con cada uno de ellos.

Gestionar las Herramientas necesarias para que el colaborador desempeñe sus funciones eficientemente, así mismo realizar capacitaciones donde puedan proveer conocimientos a los colaboradores en las diferentes actividades y que cuenten con la capacidad y habilidad de desarrollar de manera eficaz su trabajo.

Gestionar con las autoridades correspondientes, oportunidades para que el personal se forme académica y profesionalmente, a fin de que el colaborar sea eficiente, creativo, proactivo y eficaz, con la finalidad de tener un personal preparado contribuyendo al crecimiento de la misma institución contribuyendo para que se alcancen un nivel óptimo en cuanto a la productividad de las labores y al cumplimiento de las metas.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Barrera, K. H. (2011). La importancia de la planeación en las empresas. Obtenido de <https://www.pymempresario.com/2011/05/la-importancia-de-la-planeacion-en-las-empresas/>

Bernales, N. G. (02 de Octubre de 2020). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del Banco Cencosud Lima Norte. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1135/GARCIA%20-%20PACHERRES%20-%20PE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Catacamas, M. d. (2018). Antecedentes de la Ciudad de Catacamas. Obtenido de https://portalunico.iaip.gob.hn/portal/ver_documento.php?uid=NTIzNzQzODkzNDc2MzQ4NzEyNDYxOTg3MjM0Mg==

Chavez, G. (2019). Satisfacción laboral. Cofide, 22-25.

Chiavenato, I. (Mayo de 2007). Introduccion a la teoria general de la administracion . Mexico. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Freire, J. B., Garcia, K. P., Quirola, K. O., Pazmiño, D. M., Pazmiño, I. M., & Caicedo, D. M. (Abril de 2015). LA IMPORTANCIA DE TENER UN PERSONAL MOTIVADO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA LABORAL. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2015/04/motivacion.html>

Freire, J. B., Garcia, K. P., Quirola, K. O., Pazmiño, D. M., Pazmiño, I. M., & Caicedo, D. M. (Abril de 2015). LA IMPORTANCIA DE TENER UN PERSONAL MOTIVADO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA LABORAL. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2015/04/motivacion.html>

Fuentes, J. P. (Agosto de 2017). Factores Determinantes De La Satisfaccion Laboral. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>

García Sanchez, T. D. (2016). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2416>

Gómez, P. G. (2016). El Capital y la teoría de la productividad marginal. Obtenido de <http://www3.uah.es/econ/hpeweb/capitalt/clark.htm>

Hernández, S. D., Fernández, C. C., & Baptista, L. D. (2014). Metodología de la Investigación, Sexta edición. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

López, C. (2004). La Teoría Z de William Ouchi. Obtenido de http://www.oocities.org/es/carola_ccm/sem/Locales/TeoriaZ.pdf

Marquez Pérez, m. (30 de enero de 2002). satisfaccion laboral. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

Navarro, P. G., Gracia, & Soria, M. S. (2022). La importancia del trabajo en los jóvenes durante los primeros años de empleo. Dialnet, 27-50.

Oliveras, E. F. (02 de Octubre de 2015). ¿Qué es la satisfacción laboral? Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>

Púa, R. L. (2017). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Púa, R. L. (2017). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, S. G. (02 de Octubre de 2021). La Satisfacción Laboral. Obtenido de Satisfacción labora y desempeño: <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>

Tacilla, M. F. (2015). Impacto de incentivos en el desempeño laboral en trabajadores de la empresa CONTECCON INVERSIONES. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13601/Tesis_62104.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trabajo, O. I. (1989). La Gestion De La Productividad. Obtenido de <file:///C:/Users/bulne/AppData/Local/Temp/La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20productividad%20OIT.pdf>

Westreicher, G. (12 de Febrero de 2020). economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/censo.html>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta dirigida a trabajadores Supermercado La Colonia

UNIVERSIDAD NACIONAL DE AGRICULTURA



El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación de la Licenciatura de Administración de Empresas Agropecuarias acerca de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad.

Es importante que usted conteste de manera sincera y precisa las opciones que a continuación se le presentan para cada pregunta, es primordial que exprese su acuerdo o desacuerdo con lo planteado, su colaboración será de gran ayuda para el propósito de estudio. Misma información que usted nos brinde será confidencial, lea detenidamente las preposiciones de la siguiente página, por favor contestar las todas marcando con una x la respuesta a su elección, con forma de escala nunca, casi nunca, A veces, siempre, Casi Siempre y siempre.

Datos generales:

Género: F _____ M _____

Cargo: Administrativo ☐ Administrativo técnico ☐

Formación Académica: Primaria ☐ Secundaria ☐ pregrado ☐

Antigüedad Laboral: menor a 1 año ☐ De 1 a 5 años ☐ Mayor a 5 años ☐

Edad: 20 a 30 _____ 31 a 40 _____ 41 a 50 _____ más de 51 _____

N°	V1 satisfacción laboral					
	Dimensión 1: Satisfacción	N	CN	AV	CS	S
	Ítem	1	2	3	4	5
1	¿Se siente satisfecho con el desempeño de sus funciones?					
	Dimensión 2: Reto del trabajo					
2	¿Se siente identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?					
3	¿Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que posee?					
4	¿Las actividades que usted realiza en su trabajo contribuyen en el desarrollo de su vida personal?					
5	¿Las labores o actividades a realizar son equitativas para todos los colaboradores?					
6	¿Tiene autonomía de realizar sus labores sin necesidad de reportar constantemente a sus superiores?					
	Dimensión 3: Remuneraciones justas					
7	¿La organización otorga incentivos o beneficios por su buen desempeño?					
	Dimensión:4 Condiciones del trabajo					
8	¿La organización le ofrece oportunidades para que se forme académica y profesionalmente?					
9	¿La organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su persona (seguro de vida, gastos médicos, jubilación)?					

10	¿La comunicación se da de manera precisa y adecuada para mantener al personal informado (canales de comunicación jefe – empleado)?					
	Variable 2 Productividad Dimensión:5 verificación de la disposición	N C 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
11	¿La organización le proporciona las herramientas necesarias para ejercer su trabajo?					
12	¿Cuenta con los conocimientos necesarios para manejar las herramientas y materiales otorgados por la organización?					
13	¿Cumple con las metas establecidas en su puesto de trabajo?					
Dimensión 2: Verificación del equipo						
14	¿En sus giras o trabajos de campo planifica sus actividades antes de ejecutarlas?					
Dimensión 3: Verificación de los procedimientos						
15	¿Recibe retroalimentación de los procedimientos ejecutados con el fin de fortalecer cualquier debilidad existente si es que la hubiese?					