

ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE
“ALMIRANTE MIGUEL GRAU”

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DEL TERMINAL
NORTE MULTIPROPÓSITO DEL PUERTO DEL CALLAO, AÑO 2019”**

ASESOR:

SANCHEZ CASIMIRO, Walter.

PARTICIPANTE:

MORAN ORE, Katherine Abigail.

CALLAO, LIMA

2020

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres por el deseo de superación y amor que me brindan en cada momento, porque han sabido guiar mi camino, por sus consejos, sus valores, por su motivación constante y su ejemplo de fortaleza.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios, por ser el que me ilumina cada día y por haberme dado la oportunidad de lograr este trabajo.

A mi estimado profesor, Walter Sánchez, por su asesoramiento y apoyo para la realización y culminación del presente trabajo de investigación.

A ENAMM la cual abre sus puertas a jóvenes como yo, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como profesionales con sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Teórica.....	18
1.4.2 Práctica	19
1.4.3 Metodológico	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1 Antecedentes nacionales	21
2.1.2 Antecedentes internacionales	25
2.2 Bases teóricas.....	29
2.2.1 Satisfacción laboral	29
2.2.2 Productividad	47
2.3 Definiciones conceptuales	59
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	61
3.1 Formulación de hipótesis:	61
3.1.1 Hipótesis general	61
3.1.2 Hipótesis específicas	61
3.2. Descripción de variables	61
3.2.1 Variable “X”: Satisfacción laboral.....	61
3.2.2 Variable “Y”: Productividad.....	62
CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO	63
4.1 Diseño de la investigación	63
4.2 Población y muestra.....	64
4.2.1 Población.....	64
4.2.2 Muestra.....	64
4.3 Operacionalización de variables	65
4.4 Técnicas para la recolección de datos.....	65

4.4.1 Técnica	65
4.4.2 Instrumentos	66
4.5 Técnicas para el análisis de datos y su procedimiento.....	67
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	69
5.1 Análisis estadístico-descriptivos	69
5.2 Análisis estadístico inferencial	77
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN.....	83
6.1 Discusión	83
6.2 Conclusiones	89
6.3 Recomendaciones	91
FUENTES DE INFORMACIÓN	93
ANEXOS	99
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	99
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables	101
Anexo 3: Instrumento para la recolección de datos	103
Anexo 4: Base de datos.....	106
Anexo 5: Prueba de confiabilidad de los instrumentos.....	108
Anexo 6: Ficha de validación de instrumentos.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de medidas de la productividad	51
Tabla 2. Operacionalización de variables.	65
Tabla 3. Criterios para evaluar los niveles de confiabilidad de un instrumento.....	67
Tabla 4. Resultados de confiabilidad de los instrumentos.....	67
Tabla 5. Resultados descriptivos por niveles de la variable satisfacción laboral.	69
Tabla 6. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión beneficios laborales y remunerativos.	70
Tabla 7. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión condiciones laborales...	71
Tabla 8. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión relaciones interpersonales.	72
Tabla 9. Resultados descriptivos por niveles de la variable productividad.....	73
Tabla 10. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión eficiencia.....	74
Tabla 11. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión eficacia.....	75
Tabla 12. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión efectividad.....	76
Tabla 13. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables satisfacción laboral y productividad.....	77
Tabla 14. Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción laboral y la productividad.....	79
Tabla 15. Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad.	80
Tabla 16. Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre las condiciones laborales y la productividad.....	81
Tabla 17. Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre las relaciones interpersonales y la productividad.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores de la productividad.	55
Figura 2. Diagrama de investigación descriptiva - correlacional.	63
Figura 3. Resultados descriptivos por niveles de la variable satisfacción laboral.....	69
Figura 4. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión beneficios laborales y remunerativos.	70
Figura 5. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión condiciones laborales.	71
Figura 6. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión relaciones interpersonales.	72
Figura 7. Resultados descriptivos por niveles de la variable productividad.	73
Figura 8. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión eficiencia.	74
Figura 9. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión eficacia.	75
Figura 10. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión efectividad.	76

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019, bajo una metodología de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo - correlacional, por lo que los datos explican la relación o grado de asociación que exista entre las variables. La muestra de estudio fue de tipo censal conformada por 30 trabajadores del área de operaciones de la terminal, a quienes se les aplicó una encuesta tipo cuestionario, validada a través de juicio de expertos y cuyo nivel de confiabilidad es aceptable, expuesta así por el valor de Alfa de Cronbach 0,848 para la encuesta de satisfacción laboral y 0,887 para la encuesta de productividad.

Los resultados se obtuvieron a través del software estadístico SPSS v.25, donde se determinó una relación positiva alta ($\rho = ,835$) entre la satisfacción laboral y la productividad, asociada a un *p valor.* = **0.000** menor al nivel de significancia estadístico establecido en la investigación ($p < 0.05$), conllevando al rechazo de la hipótesis nula (**H₀**), y la aceptación de la hipótesis general y específicas planteadas (**H_i**), concluyendo que: “Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019”.

Palabras claves: Satisfacción laboral, productividad, terminal portuario, área de operaciones.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and worker productivity in the operations area of the North Multipurpose terminal of the port of Callao, year 2019, under a non-experimental, cross-sectional design methodology and descriptive - correlational level, so the data explain the relationship or degree of association that exists between the variables. The study sample was of the census type made up of 30 workers from the terminal operations area, to whom a questionnaire-type survey was applied, validated through expert judgment and whose level of reliability is acceptable, thus exposed by the value Cronbach's Alpha 0.848 for the job satisfaction survey and 0.887 for the productivity survey.

The results were obtained through the SPSS v.25 statistical software, where a high positive relationship ($\rho = .835$) was determined between job satisfaction and productivity, associated with a p value. = 0.000 less than the level of statistical significance established in the research ($p < 0.05$), leading to the rejection of the null hypothesis (H_0), and the acceptance of the general and specific hypotheses raised (H_i), concluding that: “There is a relationship direct and significant between job satisfaction and productivity of workers in the operations area of the North Multipurpose terminal of the port of Callao, year 2019”.

Keywords: Job satisfaction, productivity, port terminal, operations area.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Con la globalización y el avance cada vez más rápido de la tecnología, los puertos se ven obligadas a alcanzar altos niveles de productividad, presionadas por la competencia, que se está volviendo cada vez más feroz en varios mercados, y expuesta por el crecimiento significativo del comercio mundial en el transporte de mercancías, donde el tráfico de sus cargas es transportado alrededor del 90% de su volumen por los mares.

Según la clasificación JOC Top 50 Container Ports (2018, principales 50 puertos de contenedores del mundo), el sólido crecimiento en los volúmenes de comercio mundial en 2018 que impulsó el rendimiento total de contenedores de los 50 puertos de carga más activos del mundo hasta un 4,6 por ciento interanual a casi medio billón de Unidad Equivalente a Veinte Pies (TEU por sus siglas en inglés *Twenty-foot Equivalent Unit*). El Puerto de *Shanghai* mantuvo su primer lugar en la lista, reportando un aumento del 4.4 por ciento en el volumen de contenedores a poco más de 42 millones de TEU, más de cuatro veces los 9.5 millones de TEU manejados por los Ángeles el puerto más activo de América del Norte. Al ocupar el puesto número 2, el puerto de *Singapur* registró la tasa de crecimiento más alta de todos los puertos entre los 20 principales, aumentando el rendimiento un 8,7 por ciento a 36,6 millones de TEU durante el año.

Por su parte, la edición 2018 del ranking “*One Hundred Container Ports*”, los cien puertos de contenedores de Lloyd's List muestra que las instalaciones portuarias de élite de la industria manejaron un total de 588 millones de TEU en 2017, lo que representa un saludable crecimiento del volumen del 6% con respecto al año anterior. El dominio chino se consolidó a medida que su economía resurgente impulsó el número de cargamentos a través de sus principales puertos, incluido *Shanghai*, manteniendo su corona número uno

por decimotercer año consecutivo. Entre los principales puertos más productivos, se destaca en primer lugar *Shanghái* (China), con un rendimiento al 2017 de 40.233.000 TEU, un aumento del 8,3% (2016: 37.133.000 TEU); en segundo lugar, *Singapur* (Singapur) con un rendimiento al 2017 de 33.666.600 TEU, un aumento del 8,9% (2016: 30.903.600 TEU); tercer lugar *Shenzhen* (China), rendimiento al 2017 de 25.208.700 TEU, un aumento del 5,1% (2016: 23.979.300 TEU); cuarto *Ningbo-Zhoushan* (China) rendimiento al 2017 de 24,607,000 TEU, un aumento del 14,1% (2016: 21,560,000 TEU); en quinto lugar *Hong Kong* (China) con un rendimiento al 2017 de 20,770,000 TEU, un aumento del 4.8% (2016: 19,813,000 TEU); el puerto de *Rotterdam* (Países Bajos) se ubicó en el onceavo puesto, con un rendimiento al 2017 de 13.734.334 TEU, un aumento del 10,9% (2016: 12.385.168 TEU); el puerto de *Los Ángeles* (EE. UU.) se ubica en el puesto 17, con un rendimiento al 2017 de 9.343.192 TEU, un aumento del 5,5% (2016: 8.856.783 TEU).

En esta edición del Lloyd's List (2018), se destaca además que el éxito en el puerto panameño lo puso en la contienda por la corona del mayor de América Latina en 2017, donde el puerto de Colón (Panamá) reportó un rendimiento para ese año de 3.891.209 TEU, un aumento del 19,4% (2016: 3.258.381 TEU) ocupando la posición 41; entre estos países latinoamericanos le sigue muy de cerca el puerto de Santos (Brasil) con un rendimiento al 2017 de 3.853.719 TEU, un aumento del 13,6% (2016: 3.393.593 TEU) ocupando el puesto 42; el puerto de Balboa (Panamá) ofrece un rendimiento al 2017 de 2.905.049 TEU, un aumento del 2,6% (2016: 2.831.893 TEU), posición 59; luego en el puesto 62 se ubica el puerto de Manzanillo (México) con un rendimiento al 2017 de 2.830.370 TEU, un aumento del 9,7% (2016: 2.580.660 TEU); en la posición 67 se ubica el puerto de Cartagena (Colombia) que reporta un rendimiento al 2017 de 2,663,415 TEU, un aumento del 9,5% (2016: 2,432,816 TEU); mientras que el puerto del Callao (Perú) se

ubicó en la posición 81 de los 100 principales puertos del mundo, con un rendimiento al 2017 de 2.250.200 TEU, un aumento del 9,5% (2016: 2.054.970 TEU), por encima del puerto de Guayaquil (Ecuador) que tuvo un rendimiento al 2017 de 1.871.591 TEU, un aumento del 3,1% (2016: 1.814.915 TEU) ocupando la posición 87.

En esta perspectiva, en el Perú según cifras publicadas por la Autoridad Portuaria Nacional (APN), al año 2019 la carga total movilizada por los terminales varió 2.0%, pasando de 51.74 millones de toneladas en el 2018 a 52.77 en el 2019. En conjunto, los terminales movilizaron 2'668,812 TEU al 2019, cifra mayor en 0.8% a la del año anterior. Entre los principales puertos, ordenándolos según el total de carga que movilizan, se encuentra en primer lugar el Callao, que además es el más importante del Pacífico sudamericano, puerto que en el 2019 movilizó 37.48 millones de toneladas de carga (71.0% del total nacional), en cuanto a contenedores, embarcó y desembarcó 2'313,907 (86.5% del total nacional), con una baja de 1.1% respecto del año 2018. El segundo terminal más importante es el de Matarani de Arequipa, uno de los más modernos y mejor equipados, en el 2019 movilizó carga por 6.88 millones de toneladas (4.2% menos que un año antes), en cuanto al movimiento de contenedores, tuvo uno de 17,438 TEU, lo que implicó una considerable reducción de 21.4% frente al año previo, pese a lo cual logró mantenerse como el tercero en dicho rubro a nivel nacional. Le sigue el puerto de Salaverry, que movilizó 2.82 millones de toneladas (9.8% más que en el 2018), registrando un espectacular incremento, al movilizar 1,820 TEU, 45.5 veces más que el año anterior, gracias, entre otras cosas, al incremento de su profundidad a 10.5 metros y a la adopción de un moderno sistema de amarre hidráulico, que al minimizar el efecto del oleaje le está permitiendo operar muchos más días al año. Luego se ubica Paita, en Piura, con una cifra de 2.76 millones de toneladas (avance de 10.3% frente al año 2018). El

quinto es el General San Martín, en Pisco, cuyo movimiento disminuyó 6.3%, hasta 1.58 millones de toneladas. (Desarrollo Peruano, 2019)

A efectos de este planteamiento, para lograr una productividad competitiva en el comercio marítimo el Perú debe tomar acciones que permita el impulso de los puertos nacionales, en este sentido Torriani (2018) expresa que “La modernización (portuaria) es un compromiso ineludible y más aún si queremos convertir al Perú en el *hub* regional del movimiento comercial marítimo” (p.10), advierte que en el caso específico de Perú los costos logísticos se encarecen por problemas en el transporte terrestre de carga, el almacenaje y trabas burocráticas. Añadió que a ello se suman limitaciones en la infraestructura, pues solo en terminales portuarios incluyendo la que corresponde a la Empresa Nacional de Puertos, la brecha que hay que cubrir asciende aproximadamente a US\$5.400 millones.

De estas medidas no hay que desviar la atención que requiere el capital humano, el cual también juega un papel importante en lo que concierne al rendimiento de los terminales portuarios. Al saber que cada día los clientes son cada vez más exigentes y con esto, los puertos tienen que estar más preparados para satisfacer sus necesidades. Hecho que es superado con estrategias orientadas al personal, ofreciéndoles una buena calidad laboral, de esta manera los empleados se sienten motivados para trabajar, comprometidos con la organización y dispuestos a crecer junto con la empresa.

En esta línea se debe tener en cuenta que de acuerdo con el Informe *Global Great Jobs Report* (2016 – Informe Global de Grandes Trabajadores) en América Latina solo 7% de trabajadores consideran que tienen un empleo ideal, es decir que realmente se siente satisfecho con el trabajo que realizan. En efecto la cantidad y calidad de los empleos disponibles son esenciales para la capacidad de una comunidad para satisfacer las necesidades de sus residentes, y la prevalencia de “buenos trabajos” es un componente

importante de la productividad económica en la mayoría de los países. Esto toma relevancia en la medida que el informe indica que hay muchos empleados con buenos puestos, pero no están comprometidos y eso influye en la productividad.

De acuerdo al informe Trabajando.com (2016), a nivel nacional el 76% de peruanos se siente insatisfecho con su trabajo, de este porcentaje el 22% indica que es porque no está en trabajo desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que mi empresa no me retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso. Del 24% que, si se siente satisfecho con su trabajo, el 33% si puede aportar nuevas ideas, el 25% dice que su trabajo es desafiante, 17% tiene un buen clima laboral, 17% su jefe es un líder motivador, 8% su empresa le retribuye en logros. En base a estos hallazgos la problemática se denota clara, si un trabajador no se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo, no generara buenas ideas ni proveerá acciones innovadoras que optimicen su labor diaria, por consecuencia la productividad de la empresa se verá comprometida.

Debido a que solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo, hoy en día, los departamentos de recursos humanos (RRHH) tienen el gran reto de innovar para garantizar la productividad y satisfacción de sus trabajadores frente a la era digital. En el marco de que “las empresas ya no solo priorizan la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado (*Employee Experience*) porque todo parte desde adentro”, sus estrategias se enfocan en un vínculo directo con las nuevas generaciones, considerar que un trabajador feliz es hasta 40% más productivo y 80% más creativo e innovador, despertar el compromiso de los colaboradores y disminuir la rotación del personal a un 60%. (La República, 2019)

La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, en los cuales podemos mencionar la motivación, ambiente de trabajo y la buena comunicación que debe existir dentro de un área de trabajo por ello es de suma importancia velar por la satisfacción de los trabajadores, ya que esto reflejara sus resultados positivos en la productividad.

Al tomar en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional, es de mayor importancia que los gerentes le den un seguimiento adecuado y que busquen las mejoras en el nivel de satisfacción de los trabajadores y la identificación con la terminal.

De todo este panorama el terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao no queda exento, viéndose envuelta en esta problemática, al ofrecer sus servicios a los clientes o también llamados usuarios (empresas importadoras, exportadoras, líneas navieras, etc.), sin tener interés suficiente sobre los problemas que aquejan los trabajadores en la organización y de esta manera poder determinar cuan satisfechos se pueden sentir con las actividades que realizan. Aunque no se ha identificado en los años anteriores alguna insatisfacción pésima por parte de sus trabajadores al observar las estadísticas de la productividad que tuvieron los años anteriores, podemos afirmar que los trabajadores no se encuentran totalmente satisfechos, esto es perjudicial para la terminal, por esa razón he diagnosticado que el problema es el nivel de satisfacción que tiene el trabajador y su productividad en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito es por eso que quiero encontrar posibles soluciones al problema de esta investigación.

Se considera que el terminal Norte Multipropósito debe satisfacer a los trabajadores con reconocimientos, no necesariamente monetarios sino reconocimientos verbales frente a los demás trabajadores, con un buen ambiente de trabajo y una buena comunicación entre los jefes y el trabajador para que así se pueda obtener mejores

resultados en la productividad, situación que actualmente no acontece. De todo este planteamiento se desprende la interrogante de estudio.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019?
- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019?
- ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.
- Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.
- Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El estudio de la satisfacción laboral y la productividad se ha enfocado en diferentes ámbitos del sector empresarial, pero la particularidad de esta investigación es que se interesa en promover un conocimiento teórico, desde la práctica directa en las terminales portuarias, al determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, de esta manera los resultados obtenidos representaran una medida de comparación para otros investigadores interesados en la dinámica laboral de los puertos y se suman a las diversas fuentes teóricas administrativas, que ponen de manifiesto al personal como el principal activo de las organizaciones, garantizando su bienestar emocional para impulsar su productividad.

1.4.2 Práctica

El estudio se justifica en la práctica en virtud de la importancia que en la actualidad las terminales portuarias representan para el crecimiento económico de la nación, donde la administración del talento humano debe garantizar las necesidades que requiere cada trabajador, ya que se ha comprobado que un trabajador motivado, con una buena comunicación y un ambiente de trabajo adecuado se compromete más con la organización por tanto su vínculo con sus actividades se hace mayor, impulsando la productividad de la organización.

En este sentido determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, representa un instrumento de apoyo para los gerentes y administradores de esta terminal, ya que pone en manifiesto la opinión y percepción de sus colaboradores sobre el ambiente de trabajo, sus niveles de motivación, las fallas en la comunicación, así como los procesos involucrados en la productividad, aporte que puede ser utilizado como un diagnostico situacional en pro de generar estrategias para corregir cualquier necesidad detectada, y que atente con la producción propia de la organización, de esta manera el estudio se configura en un aporte practico.

1.4.3 Metodológico

La relevancia metodológica de la investigación surge del enfoque científico ejercido para desarrollar el estudio, partiendo de un análisis de la situación problema, la búsqueda de teorías y modelos que se ajusten a su dinámica, así como la exploración de otros estudios nacionales e internacionales relacionados al tema, que promovieron la construcción de instrumentos de recolección de datos, adaptados al desenvolvimiento laboral en la

terminal, representando sus resultados en tablas y gráficos desde un análisis estadístico descriptivo e inferencial, que sirven de guía y comparación para otros investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Salguero (2019), en su tesis de maestría titulada *Los cambios en el sistema de gestión portuaria y la necesaria revisión del régimen laboral aplicable a los trabajadores portuarios*, presentada ante la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como propósito principal analizar las circunstancias que motivaron el desfase de la regulación laboral en el sector portuario e identificar los principales problemas sociolaborales que tiene el sector con la actual regulación de la LTP. Desarrollado bajo una metodología descriptiva y analítica. Entre sus resultados se destaca que existe un desfase entre la regulación laboral portuaria y el modelo de gestión portuaria, así mismo refiere que el actual modelo de gestión portuaria hace necesaria la capacitación de sus trabajadores, adaptándose a las nuevas tecnologías que los administradores portuarios implementan en sus procesos operativos, principalmente en cuanto a la carga contenedorizada, a tal fin concluye que es necesaria la revisión de la Ley del Sistema Portuario Nacional (LTP), a efectos de identificar las incompatibilidades normativas y actualizar la regulación con la finalidad de que se adecúe al nuevo modelo de gestión portuaria.

Ramírez y Barragán (2017), en su tesis de grado titulada *Equipamiento portuario y niveles de productividad de carga sólida a granel en el terminal norte multipropósito del puerto del callao en el primer trimestre del 2017*, presentada ante la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, tuvo como objetivo general verificar y demostrar la relación entre el equipamiento portuario con el cumplimiento de los niveles de productividad de carga sólida a granel en el Terminal, estudio de carácter no experimental, transversal y descriptivo – correlacional. En los resultados de la

investigación se determinó a través del coeficiente de correlación rho de Spearman una relación positiva y significativa de ($r = 0,741$ donde $p < 0,05$) entre el equipamiento y la productividad, concluyendo que el equipamiento portuario tiene una relación positiva y significativa con los niveles de productividad, toneladas descargadas de carga sólida a granel y tiempo efectivo de trabajo de la nave.

Guillermo (2018), en su tesis titulada: *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de HUAURA, 2017*. Tuvo como objetivo general determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. La metodología de investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, transeccional y de alcance descriptivo correlacional. Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de población infinita, obteniéndose 206 trabajadores, luego se usó la fórmula de la muestra ajustada obteniendo 141 trabajadores. En los resultados se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0.841 y un valor de P igual 0.000, que permitió aceptar la hipótesis de investigación en cuanto a la relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores. Concluyendo que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad; por lo que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura se encuentran satisfechos laborando en su institución por ende su producción es muy favorable en sus labores diarios.

Apestegui (2017), en su tesis titulada: *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017*. Tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad y si dichas variables inciden directamente en la rentabilidad de la empresa. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptiva – correlacional. Teniendo como resultado que la satisfacción laboral

y la productividad tienen una relación positiva alta de un 98.7%, expuesta por un coeficiente de correlación $\rho = .987$, y un nivel de significancia p valor = 0.000. Concluyendo que una buena aplicación de la Satisfacción Laboral repercute significativamente en la Productividad, dado que, para ser competitivos en el mercado, es conveniente tener a sus colaboradores Satisfechos, para que así su producción sea la mejor en la empresa como es en este caso.

Lomas (2017), en su tesis de grado titulada: *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad. La metodología utilizada fue de diseño no experimental y de alcance descriptivo correlacional. Los resultados obtenidos demuestran una relación directa, positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, debido a que el valor P (Sig. Bilateral) es $< 0,05$ es decir “0,000”; donde la correlación r de Pearson es de 0.944, y $r^2 = 0.891$, lo cual indica que la variable Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes de la muestra, donde el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades, el sueldo no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo. Asimismo, el nivel de productividad de los trabajadores es medio en un 39%, ya que el personal a veces demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades, asimismo el personal en ocasiones demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución. En conclusión, se evidenció que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad.

Flores (2017) en su tesis titulada: *Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe, Ayacucho, 2016*. Presenta como objetivo principal conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad en trabajadores. Con una metodología de investigación de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, y diseño no experimental. Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis demuestran que existe una relación muy alta entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe, pues el coeficiente de correlación es 0,904 y la significancia bilateral es de 0,000. Concluyendo que la Satisfacción Laboral se relaciona con el Nivel de Productividad en la empresa Granja Quispe, en razón a que el P- Valor obtenido es menor que al nivel de significancia (α : 0,05); se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; el coeficiente de correlación que se ubica en el nivel de muy alta correlación al 90.4%, demuestra que a mayor satisfacción de los trabajadores mejor será la productividad en la empresa.

Deza (2017), en su tesis titulada: *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica*. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de esta comunidad. La metodología que utilizó fue de tipo básica, de nivel descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental. En los resultados se muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,672$ un p-valor = 0,001 menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. El estadístico de contraste t de Student, con un valor de 3,85 al ser mayor al t crítico de 2,093 y estar lejos de la región de aceptación de la hipótesis nula, permitió aceptar la hipótesis alterna. Concluyendo que la productividad del factor humano se relaciona de forma positiva y moderada con la satisfacción laboral, con un grado de relación del 45,2% ($r^2 = 0,452$).

2.1.2 Antecedentes internacionales

Delfín y Navarro (2019), presentan un artículo titulado *La Productividad de los Puertos en la Región del APEC: Un Estudio a través del Análisis de la Frontera Estocástica*, el cual tuvo como objetivo determinar la Productividad Total de los Factores (PTF) de los 40 principales puertos de la región del APEC durante el periodo 2005-2015. El Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), es una región integrada por diferentes economías. Se observa en los resultados de la investigación, que en promedio la PTF tuvo un valor en todo el periodo de estudio de 0.051, lo que indica que hubo un incipiente crecimiento de la productividad de manera global en los puertos del APEC. Es el puerto de *Lianyungang* en China el que alcanza la productividad más alta, explicado esto, específicamente por el cambio tecnológico; en el lado opuesto, se encuentra el puerto de Lázaro Cárdenas en México con la menor productividad, donde el retroceso en el cambio tecnológico en los años de estudio es el que más incide en la caída de este indicador. Concluyendo que en promedio se tuvo un crecimiento en la productividad del 5.10%, durante el período revisado y que fue el puerto de Lianyungang en China, el que alcanzó el nivel más alto en la PTF. Mientras que, el puerto de Lázaro Cárdenas tuvo la menor productividad para estos años. En materia de cambio tecnológico, es el puerto de Shanghai en China, el que tuvo el mayor progreso tecnológico; en tanto que, en la eficiencia técnica, es el puerto de Inchon en Corea el que mejor se comportó en este indicador.

Quintero y Varela (2015), en su investigación titulada *Análisis de la productividad y eficiencia de los Puertos Colombianos frente a los principales Puertos de Sur América*, presentada ante la Universidad Santo Tomas, Bucaramanga, tuvo como objetivo general analizar la situación competitiva de los 4 puertos públicos más importantes de Colombia, frente a los 7 principales puertos de Suramérica, en el periodo comprendido entre los años 2010 y 2013, estudio desarrollado bajo un método descriptivo. Concluyendo que de los

cuatro puertos colombianos analizados se evidencia que tres de ellos (Santa Marta, Barranquilla y Cartagena) se encuentran por debajo de la media ponderada (2,832.596M2), lo cual evidencia una desventaja competitiva frente a los principales puertos de la zona, ya que en caso de necesitarse una expansión se presentarían inconvenientes, puesto que en la actualidad el único que puede crecer tierra adentro es el puerto de Barranquilla. Cabe resaltar que estos puertos se encuentran ubicados en la parte del Océano Atlántico; mientras que por el lado del Océano Pacífico contamos con el puerto de Buenaventura con una expansión bastante importante (6.340.000), así mismo destacan que en el movimiento de TEUS se observó que los puertos de Barranquilla y Santa Marta muestran una deficiencia notoria en el manejo de mercancía contenedorizada en gran parte por los inconvenientes presentados con sus equipos portuarios.

Vargas, *et. al* (2018), en su artículo de investigación titulado: *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tuvo como objetivo general determinar la influencia e impacto que tiene la satisfacción laboral de los empleados en relación con la productividad. Bajo una metodología mixta donde participan procedimientos y técnicas de investigación documental, de campo y cuantitativa con un diseño exploratorio secuencial. En los resultados se logra identificar la existencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad. Sustentando que los aspectos que influyen negativamente en la productividad están relacionados principalmente con el salario. Concluyendo en una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad.

Ruiz (2017) en su artículo científico titulado: *Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la organización*. Tuvo como propósito determinar cómo se ve afectada la productividad del recurso humano de la Empresa a causa de la satisfacción. Basado en un análisis documental de diferentes estudios que confiere el desarrollo de esta investigación bajo una metodología documental. Como resultado logro

establecer que, a mayor satisfacción, mayor será el rendimiento laboral y, por tanto, la tendencia a incrementar la productividad del trabajo y el grado de competitividad de la empresa. Concluye que al direccionar una organización es fundamental capacitar e instruir al personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlos y motivarlos. Para lograr esto, debe conocer concretamente la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas, sus prejuicios, el medio social en que vive y en el que labora, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Por tanto, los empresarios deben estar capacitados para atender las necesidades psicológicas de sus empleados.

Casanova, Ortiz y Gracia (2015), en su trabajo titulado: *Evaluación de la productividad y eficiencia de las grúas en las operaciones de carga y descarga de contenedores en buques de una terminal portuaria*. Tuvo como objetivo evaluar la productividad y eficiencia de las grúas utilizadas en las operaciones de carga y descarga de contenedores en buques de una terminal portuaria. Su metodología es de tipo descriptiva ya que se generaron análisis lógico-deductivo. Los resultados en el nivel de productividad pudimos determinar que las grúas de muelle STS3 y STS4 realizan eficientemente sus operaciones de carga y descarga en los estándares promedio esperados de movimientos hora grúa. En cuanto a las grúas de patio Krupp y Gottwald podemos concluir que influyen de manera significativa en la productividad global, debido a que se encuentran por debajo de los estándares de eficiencia esperados con un 89.64% y 86% respectivamente. Concluyendo que la productividad de las operaciones de carga y descarga contenerizada de buques influye de manera significativa en los índices de producción de la organización.

Jaimes, Luzardo y Rojas (2018), en su trabajo de investigación titulado: *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia*. Tuvo como objetivo identificar los factores determinantes de la productividad laboral en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector confecciones del área metropolitana de Bucaramanga en Colombia. Su metodología se basó en el proceso de análisis estadístico que consiste en reducir la dimensionalidad de la matriz de datos a partir del análisis factorial exploratorio, obteniendo un conjunto de factores no correlacionados entre sí que representan la estructura interna de las variables originales. Los resultados obtenidos nos muestran las correlaciones moderadas en la matriz de correlación y la prueba de esfericidad de Bartlett ($\chi^2=45,994$; p-value), donde las diecisiete subdimensiones de la encuesta correspondientes a las dimensiones humana y del proceso de la Productividad Laboral en las pymes en estudio, fueron resumidas en cuatro: comportamiento grupal, ambiente social de trabajo; gestión de procesos y capacidades/control, cuyas estructuras algebraicas están dadas por las ecuaciones. En conclusión, se identificó que los factores determinantes para la Producción Laboral en las Pymes de confecciones son: comportamiento grupal, ambiente social de trabajo, gestión del proceso y capacitación/control. De otro lado, desde la dimensión del proceso productivo, es importante la adecuada gestión de los procesos, contar con las capacidades necesarias y hacer control sobre dichos procesos para favorecer la productividad del talento humano.

Vásquez (2018), en su tesis titulada: *Motivación intrínseca y productividad laboral*. Tuvo como objetivo establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral. La metodología de investigación es de tipo cuantitativa, se aplicó en una escala Likert para ambas variables, en la cual se utilizó un diseño de investigación

de tipo descriptivo. Como resultado se comprobó que la motivación intrínseca se encuentra activa en los agentes de la PMT porque la finalidad de su trabajo les es significativa. Por otro lado, se pudo identificar que la productividad de los mismos es significativa debido al cumplimiento efectivo de los procedimientos establecidos por la institución, disposición de servicio, manejo de información sobre educación vial y la supervisión de las normas de tránsito. Se concluye que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, porque en todas las funciones que realizan poseen compromiso de trabajo misma que hace que sean efectivos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción laboral

2.2.1.1 Contexto histórico y concepto

Los primeros estudios sobre satisfacción laboral, según Siqueira (2008), se consideraron como un componente de motivación, lo que llevó a los trabajadores a presentar importantes indicadores de comportamiento para el interés empresarial, como un mayor rendimiento y productividad, permanencia en compañía y reducción de ausencias del trabajo. En los años setenta y ochenta, la satisfacción laboral se convirtió en una característica de la actitud, exigiendo una mayor responsabilidad social por parte de las empresas. Luego, para Siqueira (2008), la satisfacción laboral ingresa al siglo XXI, como uno de los múltiples conceptos que abordan la afectividad en el entorno laboral o más específicamente, como un vínculo afectivo del individuo con su trabajo, señalando como uno de los tres componentes psicosociales del concepto de bienestar en el trabajo, junto con el compromiso y compromiso organizacional afectivo.

Según Spector (2005), la satisfacción laboral es una variable de actitud que muestra cómo las personas se sienten acerca de su trabajo, ya sea en su conjunto o en relación con algunos de sus aspectos. Es lo mucho que le gusta a la gente su trabajo. Por lo tanto, es necesario que la organización pueda entender la satisfacción de los empleados como los valores, actitudes y objetivos personales que deben identificarse, comprenderse y fomentarse para que puedan lograr su participación efectiva en la empresa. Para alcanzar los objetivos de la organización, es importante que exista una relación entre sus objetivos y los objetivos de los empleados.

Por otra parte, Werther y Davis (2008), refieren que “la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que el empleado tiene por su trabajo, sus compañeros, sus jefes y su vida” (p.438).

Por su parte Yeren (2017), sostiene que:

La satisfacción laboral se puede definir como un conjunto de sentimientos e ideas que el trabajador siente acerca del puesto que ocupa, así como de la empresa. Las fuentes de satisfacción en trabajo varían de una persona a otra, debido a las diferencias individuales con respecto a las expectativas y, sobre todo, el grado de cumplimiento de las expectativas por parte del trabajo. (p.77)

Tanto para Zanelli, Borges y Bastos (2004) y Spector (2005), los empleados deben estar vinculados al desempeño individual, grupal y organizacional para que se puedan alcanzar los objetivos de la organización. Si la organización alienta a sus empleados, encuentran la satisfacción en sí mismos. Bergamini (2008) muestra que el fracaso de la mayoría de nuestras empresas a menudo no se debe a la falta de conocimiento técnico, sino a la forma en que tratan a las personas. La satisfacción laboral puede reflejarse en varios puntos de la organización. Un impacto en la empresa puede provenir de la relación entre la satisfacción y el desempeño de los empleados.

Silva (2001) señala que el motivo lleva a la persona a actuar como una necesidad que opera en el intelecto. En este contexto, la satisfacción ocurre con satisfacer o eliminar una necesidad. Lo que impulsa a una persona a actuar es la motivación y cuando se satisface esta necesidad, genera satisfacción, por lo que cuando se satisface un factor, surgirá otra necesidad para ser satisfecha. Por su parte Bergamini (2008) refiere que los factores de satisfacción son la antítesis de las necesidades. Por lo tanto, los factores de satisfacción pueden considerarse como la antítesis de los motivadores. Así hace esta distinción entre motivación y satisfacción, donde la motivación manifiesta la tensión generada por una necesidad y la satisfacción expresada por el sentimiento de satisfacer la necesidad.

Zanelli, *et. al*, (2004), define la satisfacción laboral como “un estado emocional, positivo o placentero, resultante de un trabajo o de sus experiencias” (p.302), que todavía tiene un impacto importante para el concepto. De esta manera, el hombre usa sus creencias y valores para evaluar su trabajo y esta evaluación da como resultado un estado emocional que, si es agradable, produce satisfacción y, si es desagradable, conduce a la insatisfacción. Por lo tanto, la satisfacción laboral es una variable de naturaleza afectiva y constituye un proceso de evaluación de experiencias laborales.

Para Pereira (2004) cuando evalúa la satisfacción, uno debe usar una variable bipolar o dos variables diferentes, satisfacción e insatisfacción. Esto se debe a que lo contrario de la satisfacción es la insatisfacción y lo de la insatisfacción es la satisfacción. Sin embargo, el mismo factor puede generar tanto satisfacción como insatisfacción, ya que ambos factores provienen de la necesidad del individuo.

2.2.1.2 Niveles de la satisfacción laboral

Según Spector (2005), existen dos enfoques para el estudio de la satisfacción laboral: el enfoque global, que considera la satisfacción laboral como un sentimiento único, en su conjunto, presenta un índice de satisfacción general único y el enfoque facetado o de aspectos. En este enfoque, una persona presenta diferentes niveles de satisfacción en relación con las diversas facetas. De esta manera, la satisfacción general puede interpretarse como un índice de satisfacción general o como un índice de diferentes facetas.

Zanelli, *et. al.*, (2004) presenta la visión multidimensional, que es “un conjunto de reacciones específicas a varios componentes del trabajo”. Agregan que, por otro lado, hay académicos que defienden la visión unidimensional, “que conciben la satisfacción laboral como una actitud general hacia el trabajo en su conjunto” (p.303).

Por su parte el autor muestra que “las dimensiones o aspectos particulares en el trabajo son diferentes, que pueden variar de una situación a otra”. Por esta razón, la satisfacción laboral es difícil de medir y el segundo aspecto puede tener una justificación con mayor fundamento. (Zanelli, *et. al.*, 2004, p.303)

2.2.1.3 Factores y causas de la satisfacción laboral

Se cree que ciertos comportamientos importantes en el trabajo son el resultado de satisfacción o insatisfacción laboral. Definido como efectos potenciales de satisfacción laboral, tres de estos comportamientos han sido prominentes en literatura: desempeño laboral, rotación de personal y ausencia.

- ***Satisfacción y desempeño***

Hay dos explicaciones opuestas para este factor. El primero, según Spector (2005), es que la satisfacción resulta en el rendimiento, es decir, cuando las personas disfrutan de su trabajo, trabajan más duro y, como resultado, se desempeñan mejor. El segundo, según el autor, es que el rendimiento resulta en satisfacción, es decir, cuando las personas se desempeñan bien, tienden a beneficiarse y los beneficios pueden aumentar la satisfacción. Robbins (2002), resume lo siguiente, “aunque no podemos decir que un empleado feliz es más productivo, podemos decir que las organizaciones felices son más productivas” (p.75).

Spector (2005) presenta dos variables de la correlación entre satisfacción laboral y desempeño. El primero es que “la satisfacción debe ser el resultado del desempeño”, de modo que cuando el trabajador está satisfecho, puede realizar su actividad mejor y con más placer. Y el segundo es lo contrario, donde “el rendimiento debe ser el resultado de la satisfacción” (p.241).

- ***Satisfacción laboral y rotación***

Muchos estudios han relacionado el despido o la rotación con la satisfacción laboral, se ha demostrado que los empleados insatisfechos tienen más probabilidades de renunciar a sus trabajos que los satisfechos (Spector, 2005). La mayoría de los estudios respecto a este tema funcionan de la siguiente manera: evaluar la satisfacción laboral de una muestra de empleados, esperar un período de tiempo para ver quién renuncia. Por lo tanto, se llega a la conclusión de que “la insatisfacción es un factor que hace que los empleados renuncien a sus trabajos” (Spector, 2005, p.245).

Según Robbins (2002) dice que: “la satisfacción está relacionada negativamente con el volumen de negocios. Hay otros factores que influyen en la rotación, como las

condiciones, expectativas del mercado, expectativas sobre oportunidades de trabajo y tiempo en casa”.

- ***Insatisfacción en el trabajo y ausencia.***

De acuerdo con Spector (2005), la ausencia, en general, no tiene una relación fuerte con la satisfacción laboral. Una posible razón de la pequeña correlación entre satisfacción y ausencia es que la persona puede estar ausente por muchas razones. Y de esta gama de razones, algunas pueden estar asociadas con la satisfacción y otros no. La relación encontrada entre estas variables es negativa, pero moderada.

En este contexto Robbins (2002), refiere que la salud y el bienestar, merecen atención cuando se relaciona con la satisfacción laboral. Muchos psicólogos organizacionales estudian la posibilidad de insatisfacción relacionada con la salud y el bienestar del empleado. Hay declaraciones en el sentido de que la satisfacción laboral podría ser un factor causante de enfermedad. Spector (2005) sostiene que “Algunos estudios correlacionales demuestran que la satisfacción laboral tiene relación con variables de salud” (p.347).

Se ha demostrado que los empleados insatisfechos informaron más síntomas de problemas físicos, como problemas para dormir y dolores de estómago, de sus compañeros satisfechos. También se ha encontrado correlación entre insatisfacción y emociones negativas en el trabajo, como ansiedad y depresión (Spector, 2005). De tal manera estos estados emocionales negativos pueden considerarse indicadores de la condición de bienestar en el trabajo.

Bergamini (2008) sostiene que: “las organizaciones que permiten la asistencia de intereses personales y aspiraciones también mejoran su productividad debido a la forma del individuo con el que consideran a cada persona”.

2.2.1.4 Teorías y Modelos

Del mismo modo que no existe una definición única de satisfacción laboral, también en las teorías y modelos encontramos una panoplia de ideas que se complementan entre sí, cada autor tiene su propio enfoque, todos los cuales tienen su relevancia en el estudio de la satisfacción laboral: La teoría clásica, la teoría de las necesidades, la teoría de los factores, la teoría de la equidad, la teoría de las expectativas, la teoría de la discrepancia, la teoría del procesamiento de la información social, la teoría de la adaptación al trabajo, la teoría de los eventos situacionales, el modelo de McGregor (teoría X e Y), modelo de satisfacción de facetas, modelo dinámico de satisfacción laboral y modelo de características laborales, son las teorías y modelos que proponemos analizar en la revisión de la literatura.

- ***La teoría clásica.***

La teoría clásica es una de las primordiales, fue defendida por Frederick W. Taylor (1911, citado en Abdulla, 2011) según este ingeniero mecánico destacó la importancia de las razones materiales en la satisfacción laboral, relegando la importancia de los aspectos humanos. El hombre actúa racionalmente y toma decisiones que le permiten maximizar la recompensa financiera. Esta teoría es confirmada por varios estudios que se han llevado a cabo a lo largo de los años, sin embargo, no puede considerarse como una importancia única en la satisfacción laboral. De ahí derivan otras teorías defendidas por autores que abordaron diferentes perspectivas.

- ***La teoría de las necesidades.***

La teoría de las necesidades defendida por Maslow (1943, citado en Abdulla, 2011) se basa en un conjunto de necesidades que influyen en el comportamiento del individuo en

la búsqueda de la satisfacción de esas mismas necesidades. Este autor clasifica estas necesidades a través de una pirámide en la que se define su jerarquía

Este autor argumenta que las necesidades de las personas son el motor de su motivación y, por lo tanto, cuanto más se satisfagan estas necesidades, mayor será su nivel de satisfacción. El individuo basa sus actitudes en la conquista de las necesidades y de acuerdo con sus prioridades. Estas necesidades se informan no solo en el ámbito personal sino también en la sociedad y en el ámbito profesional. Cualquiera de los niveles jerárquicos está directamente relacionado con el campo profesional.

Abdulla (2011), hace referencia a cada nivel jerárquico y describe las necesidades inherentes a cada uno de los niveles:

- Necesidades fisiológicas: Son las necesidades básicas para la supervivencia del individuo, como alimentos, descanso, comodidad, vestimenta, afectos. Estas necesidades son innatas para el ser humano, pudiendo variar entre cada ser en calidad y cantidad, pero ninguna sobrevive sin satisfacer estas necesidades básicas. En el contexto del trabajo, significa que necesita salarios adecuados y buenas condiciones de trabajo.
- Necesidades de seguridad: Este nivel incluye las necesidades de estabilidad, seguridad y protección que cada individuo necesita para sentirse bien. En el contexto del trabajo, significa que necesita un trabajo estable, atención médica, protección social.
- Necesidades sociales: Esto incluye las necesidades de integrarse en la sociedad, interactuar con la sociedad, la amistad, las relaciones personales. En el contexto del trabajo, significa que necesita una buena relación entre colegas, jefes y otras

partes interesadas. Solo entonces se satisfacen estas necesidades y se evitan los problemas de comportamiento.

- Necesidades de estima: El respeto, la autonomía, el estatus, la competencia y la confianza son algunas de las necesidades que encajan aquí y que en el contexto del trabajo se logran mediante el reconocimiento y el estatus profesional alcanzado.
- Necesidades de autorrealización: Este último nivel incluye las necesidades de desarrollo personal, el desarrollo de habilidades con el consiguiente aumento del potencial para hacer siempre más. En el contexto del trabajo, significa que, para satisfacer estas necesidades, el individuo necesita tener espacio y libertad para dar alas a la creatividad.
- ***La teoría de los factores (higiénicos y motivacionales).***

Según Abdulla (2011), a fines de la década de 1950, Frederick Herzberg propone una nueva teoría de dos factores que clasifican la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo. Basado en un estudio empírico con 200 ingenieros y contadores, en el que se les pidió que informaran sobre las situaciones en las que se sentían excepcionalmente bien y excepcionalmente mal con su trabajo, Herzberg y sus colaboradores analizaron y clasificaron las respuestas para poder aislar dos conjuntos de factores que determinan la satisfacción laboral y la insatisfacción. Él llama a estos dos conjuntos de factores motivadores (satisfacciones) y factores de higiene (insatisfacción) y los identifica en dos dimensiones, factores intrínsecos y extrínsecos.

- ***La teoría de la equidad.***

La teoría de la equidad es presentada por un científico del comportamiento de la Compañía General Electric. Adams (1963, citado en Abdulla, 2011) presenta el concepto

de que la percepción individual de la justicia influye en su motivación y satisfacción laboral. Esto significa que el individuo entenderá como injusto el hecho de que existe una desigualdad entre la proporción de sus compensaciones y sus contribuciones, lo cual es un factor de insatisfacción.

- ***La teoría de las expectativas.***

Según Abdulla (2011), la teoría de las expectativas fue una de las primeras en centrarse en los procesos cognitivos que subyacen a la motivación y la satisfacción laboral. Esta teoría fue desarrollada por Vroom (1964, citado en Abdulla, 2011) quien destaca que la satisfacción laboral se basa en la creencia de las personas sobre la probabilidad de que el esfuerzo conduzca al rendimiento (expectativa), multiplicada por la probabilidad de que el rendimiento conduzca a la recompensa (instrumentación), multiplicado por la cantidad de recompensa recibida (valencia).

Esta teoría también fue objeto de algunas críticas, Abdulla (2011) refiere que la teoría de las expectativas es difícil de probar en términos prácticos porque esta teoría presupone el hecho de que las personas piensan lógicamente y siempre actúan racionalmente, lo cual no siempre es cierto.

- ***La teoría de la discrepancia.***

Como se menciona en Ferreira, Neves, Caetano, y (Coord.) (2011), la teoría de la discrepancia desarrollada por Locke (1969; 1984) se basa en la idea de que la satisfacción laboral es el resultado de una congruencia entre valores y necesidades individuales, y los valores que se pueden obtener del desempeño de una función determinada. Al aludir a varias dimensiones del trabajo, Locke (1976, citado en Ferreira *et al*, 2011) identifica tres elementos clave que contribuyen a aclarar el proceso de discrepancia:

- Satisfacción con las dimensiones del trabajo: abordar el tema de la evaluación efectiva de las múltiples dimensiones individuales inherentes al trabajo.
- La descripción de las dimensiones: percepciones libres de afecto y que se centran en experiencias relacionadas con los detalles del trabajo.
- La relevancia de las dimensiones: importancia o valor que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.
- ***La teoría del procesamiento de la información social.***

La teoría del procesamiento de la información social desarrollada por Salancik y Pfeffer (1977; 1978, citado en Ferreira, *et al.*, 2011) defiende la idea de que la información que el individuo percibe en su entorno de pertenencia, junto con el proceso de influencia social, provoca el proceso de formación de actitudes y el surgimiento de las necesidades individuales. Las personas intentan adaptar actitudes y comportamientos a su contexto social y experiencias, pasadas y presentes. Salancik y Pfeffer (1978, citado en Ferreira, *et al.*, 2011) identifican tres factores que influyen en las actitudes y necesidades:

- Percepciones individuales y evaluación efectiva de la situación laboral.
- El contexto social que proporciona información sobre las actitudes que se consideran apropiadas.
- La percepción del individuo de las razones que lo llevaron a manifestar ciertos comportamientos en el pasado, basados en la atribución causal.
- ***La teoría de la adaptación al trabajo.***

La teoría de la adaptación al trabajo se basa en la interacción entre el individuo y el entorno laboral (Dawis y Lofquist, 1984, citado en Ferreira, *et al.*, 2011). Según los autores, los individuos establecen una correspondencia con el ambiente de trabajo, en un

proceso continuo y dinámico, para adaptarse al trabajo. Deben destacarse dos tipos de correspondencia:

- El que se caracteriza por el grado de correspondencia entre los atributos individuales (habilidades y competencias) y los requisitos de la función, llamados resultados satisfactorios.
- El que se caracteriza por el grado de correspondencia entre el contexto de trabajo, las necesidades y valores individuales.
- ***La teoría de los eventos situacionales.***

La teoría de los eventos situacionales Quarstein, McAfee y Glassman (1992, citado en Ferreira, *et al.*, 2011), se basa en la idea de que la satisfacción laboral es el resultado de dos factores:

- Características situacionales: se refieren a dimensiones de trabajo que el individuo puede analizar incluso antes de aceptar realizar la función (salario, oportunidades de desarrollo personal, condiciones de trabajo, políticas de la empresa).
- Eventos situacionales: estos ocurren después de comenzar el desempeño de la función, a lo largo de su trabajo, el individuo puede encontrar situaciones que le son favorables (por ejemplo, ser autónomo en su función puede evaluarse como un aspecto positivo), o situaciones que le son desfavorables. (por ejemplo, tener que irse con frecuencia después de las horas de trabajo programadas puede evaluarse como un aspecto negativo del trabajo).
- ***Modelo o teoría de McGregor X e Y***

Esta teoría de X e Y aparece en la década de 1950 por Douglas McGregor (Lisboa, 2012) y describe dos enfoques diferentes y opuestos para la gestión de los recursos humanos en la organización.

- La teoría X define que el trabajador tiene poco trabajo, para él el mínimo es suficiente y no va más allá, evita responsabilidades y no es proactivo ni creativo. Debido a esto, las actitudes de conducta, control y castigo son necesarias.
- La teoría Y defiende un ambiente y actitudes de la organización que fomentan el desarrollo del trabajador, enfatizando su potencial y recompensándolo, permitiéndole disfrutar de su actividad laboral, alentando su autodesarrollo y promoviendo su deseo de progresión.

En resumen, McGregor dice que la organización que opta por la teoría Y tendrá trabajadores mucho más motivados y productivos que una organización que opta por la teoría X, generando así mucho más valor agregado para la organización (Lisboa, 2012).

- ***Modelo de satisfacción de facetas.***

En el modelo de satisfacción de facetas, Lawler (1973, citado en Ferreira *et al.*, 2011) argumenta que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo cree que tiene derecho a recibir y lo que realmente recibe. En su estudio, Lawler (1973, citado en Ferreira, *et al.*, 2011) identifica los modelos de los determinantes de la satisfacción y señala que los dos factores que guían la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo son:

- Percepción de la cantidad que se debe recibir (recompensas esperadas)
- Cantidad percibida realmente recibida (recompensas recibidas).
- ***Modelo dinámico de satisfacción laboral.***

Desarrollado por Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975, citado en Ferreira *et al.*, 2011), el modelo dinámico de satisfacción laboral tiene como matriz conceptual el hecho de considerar la satisfacción laboral como un producto del proceso de interacción entre el individuo y su situación laboral, señalando la conclusión de que la satisfacción es mayor

cuanto mayor es la posibilidad de que el trabajador tenga que controlar su situación laboral. Estos autores basan su modelo en dos premisas diferentes:

- El valor real de las características del trabajo: grado en que las características están presentes en el trabajo, vinculándolas con los subsistemas tecnológicos y sociales y, también, con la estructura de la organización.
- El valor nominal de las características del trabajo: lo que el trabajador pretende obtener a través de su trabajo, basado en motivaciones personales, aspiraciones y ambiciones, influenciado a su vez por su contexto socioeconómico.
- ***Modelo de características de función.***

Hay algunos autores que se han dedicado al estudio de la satisfacción laboral, prestando atención al papel de cada individuo en la organización. Uno de estos estudios fue preparado por Hackman y Oldham (1975, citado en Spector, 2005) en el que establecieron un nuevo modelo basado en las características del trabajo y cómo mejoran la motivación y el desarrollo del empleado, contribuyendo inductivamente a la satisfacción laboral.

Según Spector (2005) hay características del trabajo que contribuyen a la satisfacción laboral. Cinco de ellos son parte de la teoría de características de la obra, Hackman y Oldham:

- Variedad de habilidades, que sería la cantidad de habilidades diferentes necesarias para llevar a cabo el trabajo.
- Identidad de la tarea, es decir, si un empleado hace todo el trabajo o solo una parte de él.
- Significado de la tarea, que sería el impacto que el trabajo tiene en otros.
- Autonomía, que sería la libertad que los empleados tienen para hacer su trabajo y trabajar como mejor les parezca.

- Feedback de tareas, es decir, qué tan claro es para los empleados que están haciendo su trabajo correctamente.

Docenas de estudios sobre diferentes tipos de trabajo han demostrado que cada una de las cinco características está relacionada con la satisfacción laboral.

- ***Modelos de evaluación de la satisfacción laboral***

Lisboa (2012), defienden estos modelos de evaluación de satisfacción laboral, y se dividen en:

- Modelo de los efectos de variables personales específicas: Este modelo se enfoca en la especificidad de cada individuo con respecto, por un lado, a sus características demográficas (edad, sexo, calificaciones académicas) y, por otro lado, a sus diferencias (a sus valores positivos o negativos y necesidad de crecimiento psicológico).
- Modelo de los efectos de variables personales no específicas: Este modelo se centra en la influencia de las variables personales teniendo en cuenta las características intrínsecas de la satisfacción laboral (condiciones de trabajo, recursos disponibles).
- Modelo de los efectos de las variables situacionales: Este modelo se centra en el análisis de situaciones específicas, analizando sus características con los determinantes de la satisfacción laboral (clima organizacional, características del trabajo e información social).
- Modelo interactivo: Este modelo cierra la brecha entre los enfoques individuales y situacionales, estableciendo el comportamiento como resultado de la combinación de factores internos (personales) y externos (situacionales)

2.2.1.5 Dimensiones de la satisfacción laboral

- **Beneficios laborales y remunerativos.**

De acuerdo con Chiavenato (2011), “La remuneración se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización” (p.283).

Mondy (2010), señala que “Un sistema de remuneración bien pensado brinda a los empleados recompensas adecuadas y equitativas por sus contribuciones hacia el logro de las metas organizacionales” (p.7).

A tal efecto Chiavenato (2011), sostiene que los beneficios laborales y remunerativos, se pueden visualizar en las remuneraciones económicas directas o indirectas que el empleador ofrece a sus empleados, la suma de estas remuneraciones contribuye a su satisfacción laboral, en este sentido el autor señala que:

La remuneración económica directa es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones...La remuneración económica indirecta es el salario indirecto que se desprende de las cláusulas del contrato colectivo de trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la organización. El salario indirecto incluye: vacaciones, gratificaciones, bonos, extras (peligrosidad, insalubridad, turno nocturno, años de servicio, etc.), participación de utilidades, horas extra, así como el dinero correspondiente a los servicios y las prestaciones sociales que ofrece la organización (como subsidios para alimentación y transporte, seguro de vida grupal, etc.). (Chiavenato, 2011, p.283)

Robbins (2005) señala que los beneficios laborales son conocidos como remuneraciones o promociones a los colaboradores por sus esfuerzos en cada una de las actividades de la organización, por lo que los colaboradores deben aceptar estas acciones como justas para sentirse satisfechos.

Para Robbins, Juez y Sobral (2010) el líder es el que tiene la capacidad de influir en las personas para lograr una determinada meta u objetivo. El jefe debe saber conducir, llevar motivación a sus subordinados, ya que esto puede reflejarse positiva o negativamente en índices de la organización. Según Robbins, *et. al.*, (2010) “trabajos interesantes que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisface a la mayoría de los empleados” (p.75). De esta forma, cuanto más proporciona la organización formas de crecimiento y desarrollo, más el empleado tiende a estar satisfecho con su trabajo.

- **Condiciones laborales.**

A decir Chiavenato (2011) estas “Comprenden las condiciones del ambiente y los alrededores en que se realiza el trabajo” (p.366).

Robbins (2005) refiere que las condiciones de trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción de los trabajadores, porque intentan hacer su trabajo donde pueden tener oportunidades, donde pueden expresar libremente sus ideas, pensamientos y conocimientos.

En este sentido Chiavenato (2011) sostiene que “Tres grupos de condiciones influyen considerablemente en el trabajo de las personas:

1. Condiciones ambientales del trabajo: como iluminación, temperatura, ruido y otros.
2. Condiciones de tiempo: como duración de la jornada laboral, horas extra, periodos de descanso, etcétera.
3. Condiciones sociales: como organización informal, relaciones, estatus, entre otros”. (p.334)

Se han realizado encuestas y se ha concluido que lo que lleva a los empleados a identificarse o no con su trabajo está relacionado con la perspectiva ambiental, pero que

las personas con trabajo en condiciones similares pueden cambiar su nivel de satisfacción. Para Spector (2005), según este punto de vista, la satisfacción laboral “es un producto de adaptación entre el individuo y su trabajo” (p.230). El autor también propone que el entorno externo y la personalidad pueden afectar la satisfacción laboral, así como su influencia conjunta.

En esta perspectiva Werther y Davis (2011) sostiene que “Elementos del entorno tienden a provocar insatisfacción cuando no se suministran de forma adecuada. Entre ellos se incluyen las condiciones laborales y las prestaciones al personal” (p.550).

- **Relaciones interpersonales.**

Según Chiavenato (2011), las relaciones interpersonales “define cómo se relacionan entre sí las personas dentro de la organización y el grado de libertad en esas relaciones humanas. Si las personas trabajan aisladas o en equipos de trabajo mediante una intensa interacción humana” (p.106).

Es necesario fortalecer la relación entre la organización y sus colaboradores, deben tomarse todas medidas para mantener una buena relación, porque así se fomentará un trabajo en conjunto, con el mismo motivo, para lograr las metas, los objetivos, y el éxito de la organización (Robbins, 2005).

Un factor importante a destacar es que las razones que pueden generar satisfacción en una cultura dada no son necesariamente los mismos factores que generan satisfacción en otras culturas, Spector (2005) dice que las personas tienen diferentes sentimientos sobre su relación con el trabajo, esto implica valores básicos que varían según la ubicación.

En esta línea de pensamiento Chiavenato (2011), señala que dentro de las organizaciones se pueden presentar diferentes sistemas de relaciones interpersonales, destacando que estas pueden ser:

i) *Autoritario coercitivo*: Los contactos entre personas provocan desconfianza. La organización informal está prohibida y considerada perjudicial. Los puestos aíslan a las personas; ii) *Autoritario benevolente*: Son toleradas con alguna condescendencia. La organización informal es incipiente y considerada como una amenaza para la empresa; iii) *Consultivo*: Se deposita en las personas una confianza relativa. La empresa incentiva la organización informal. El trabajo en equipo o en grupos esporádicos; y iv) *Participativo*: Trabajo en equipos. La formación de grupos informales es importante. Confianza mutua, participación y compromiso grupal. (p.108)

2.2.2 Productividad

2.2.2.1 Concepto de productividad

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) en su libro *Mejore su negocio. El recurso humano y la productividad* sostiene que: “La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (p.1).

Según Werther y Davis (2011) la productividad se refiere a la “Relación que se establece entre los resultados tangibles que logra la organización en términos de bienes y servicios y los insumos que consume para lograr esos resultados, incluyendo personal, capital, materiales, tiempo y energía” (p.556).

Reggiani, Prada y Figueiredo (2005) sostienen que el concepto de productividad está asociado con la forma en que se utiliza un recurso dado en la producción de un bien o servicio, pero, aunque es importante, no es el único factor que refleja el desempeño de

una organización, ya que esta evaluación incluye otros factores, por ejemplo, eficiencia, calidad, rentabilidad, ambiente de trabajo e innovación.

En este sentido estudiar la productividad es, de hecho, identificar, analizar y minimizar la influencia de factores que pueden distorsionar los resultados esperados. Para Santos (2006):

La productividad es minimizar científicamente el uso de recursos materiales, mano de obra, maquinaria, equipo, etc., para reducir los costos de producción, expandir los mercados, aumentar el número de empleados, luchar por aumentos reales en los salarios y por la mejora de los niveles de vida, en interés común de capital, trabajo y consumidores. (p.1)

Pero tales factores, según el mismo autor, están entrelazados en ciertas circunstancias que pueden comprometer la productividad, por ejemplo:

- a) Para medir la productividad en un área de ventas, es necesario tener en cuenta las condiciones de entrega, las condiciones de pago y el margen de beneficio de la operación.
- b) Para el sector de compras, existen ciertas reglas esenciales para el buen desempeño de la empresa: evaluar el número de pedidos emitidos por la cantidad de productos terminados obtenidos y tener en cuenta el número de personas involucradas en este proceso, el porcentaje de pedidos recibidos en el plazo combinado y la frecuencia de la escasez, y también los montos pagados por los productos comprados (precio, flete, transporte, etc.).
- c) Determinar la cantidad de piezas producidas por persona x hora, analizando la tasa de desperdicio, el reproceso y la calidad obtenida en cada puesto de trabajo, así como el costo social (licencia y accidentes laborales) medido (Santos, 2006).

La productividad se puede presentar en varios aspectos y se puede medir a nivel de una empresa, industria, economía regional, país o incluso global. La gestión de la productividad no es más que analizar, planificar e implementar acciones en el negocio desde la perspectiva de evaluar la relación entre los insumos utilizados y los resultados obtenidos. Usualmente utilizado en relación con los recursos humanos, no debe subyugar a los otros recursos para que el análisis no se vuelva vulnerable e induzca acciones incorrectas (Reggiani *et. al.*, 2005).

En general, la productividad puede definirse como un concepto de eficiencia que busca percibir la cantidad de recursos (insumos) necesarios para obtener una determinada medida de resultado (producto) (Blanchard, 2000). En otras palabras, se puede medir por el cociente entre los resultados y los recursos utilizados para obtenerlos. Ahora, entre los recursos, se destacan el trabajo y el capital, siendo que, en este trabajo de investigación en particular, se estudia el factor de trabajo. Por lo tanto, si los resultados se consideran como los bienes y / o servicios producidos y los insumos como el tiempo, el esfuerzo y la habilidad de la fuerza laboral, se puede estimar la productividad de la mano de obra productiva (Freeman, 2008).

La productividad es un instrumento para apoyar el proceso de gestión, y se ha demostrado que es eficaz para evaluar, especialmente la organización en su conjunto. Puede y debe también ponerse en práctica a nivel de centro de costo o beneficio, siempre que el impacto de las acciones se evalúe en el contexto global (Reggiani *et. al.*, 2005).

Afonso (2005), señala que: “la productividad corresponde al volumen de producción obtenido por unidad de factor (es) de producción utilizado (s) durante un período de tiempo determinado” (p.10).

De esta manera, cuando nos referimos a la productividad total de una empresa, estamos hablando de la relación entre el volumen de producción obtenido y los recursos totales consumidos para generar esa producción. En este sentido, el cálculo de la productividad debe permitir identificar la contribución de diferentes factores a la producción obtenida y, por lo tanto, ser una referencia importante en el análisis de la distribución del ingreso.

2.2.2.2 Medición de la productividad

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

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Volumen de salida}}{\text{Volumen de entrada (s) utilizadas}}$$

(Cantidad de productos o
servicios realizados)
(Cantidad de recursos
utilizados)

El cálculo de la productividad implica tomar varias decisiones, tanto en términos de medición de la salida (numerador) o entradas (denominador). Estas decisiones tienen consecuencias, por lo que conocerlas es esencial para un análisis riguroso de los resultados obtenidos (Afonso, 2005).

Una primera decisión se refiere a la consideración en el denominador de un único factor de producción, o el conjunto de factores utilizados en el proceso de producción, a saber, factores primarios (trabajo y capital) y factores intermedios (energía, materiales, servicios) (Afonso, 2005).

En este sentido Reggiani, *et. al.*, (2005), señala que los recursos que determinan la producción se clasifican en humanos, materiales y capitales. La Tabla 1 muestra la productividad en relación con estos insumos:

Tabla 1. *Clasificación de medidas de la productividad*

Productividad de personal =	$\frac{\text{Producción}}{\text{Número de personas}}$
Productividad de materiales =	$\frac{\text{Producción}}{\text{Unidades de materiales consumidos}}$
Productividad de capital =	$\frac{\text{Producción}}{\text{Volumen de inversión}}$

Fuente: Reggiani, *et. al.* (2005, p. 2).

En cuanto a la gestión de la **productividad del personal**, Regianni, *et. al.*, (2005) sugieren que hay tres formas de mejorarlo, a saber: a) Motivar para aumentar la producción; b) Invertir para aumentar la producción o reducir la mano de obra; c) Mejorar los métodos y procesos de gestión.

Sobre la gestión de la **productividad del material**, para reducir los costos de los materiales en producción, es necesario reducir el desperdicio; el desarrollo de nuevos métodos de trabajo; inversión en equipos que brindan mejores retornos; La sustitución de insumos, dado que la mera sustitución por materias primas sustitutivas de menor costo es rápidamente copiada por los competidores, sin convertirse en un elemento de distinción en relación con la competencia (Regianni, *et. al.*, 2005). En este sentido, las empresas optan por invertir en equipos, capacitación y sensibilización como estrategias para optimizar los métodos de trabajo y reducir el desperdicio.

Conforme la **productividad del capital**, según Reggiani *et. al.*, (2005), se mide a través del índice retorno de la inversión total – ROI, que se expresa de acuerdo con los siguientes factores:

1. Beneficio de la unidad: que puede mejorarse aumentando el precio promedio del producto o reduciendo el costo de los recursos que lo componen. Desde el punto

de vista del cliente, este beneficio unitario es la prima que está dispuesto a pagar por el "valor agregado" a los insumos. Este es un parámetro asociado con la productividad del mercado.

2. El uso de las instalaciones, que retrata la eficiencia del uso de las instalaciones.
3. La relación entre la capacidad y el capital invertido en su instalación, que muestra la eficiencia en el uso del capital para implementar un cierto nivel de capacidad.
4. La relación entre inversión fija y total, que refleja la eficiencia en la gestión del capital de trabajo.

En este sentido Werther y Davis (2011), sostienen que:

La productividad se incrementa a medida que la organización encuentra nuevas maneras de utilizar menos recursos para alcanzar mayores resultados. Mediante la optimización de la productividad los administradores pueden reducir costos, conservar recursos escasos y mejorar las utilidades. A su vez, mayores niveles de utilidad permiten que una organización mejore sus niveles de compensación, prestaciones y condiciones laborales. (p.8)

Existen diferentes formas de medir la productividad, según lo que se entiende por resultados y recursos productivos (insumos). El numerador puede aceptar diferentes medidas de resultado, como el número de bienes producidos (producción total), el aumento en el número de bienes producidos (producción marginal) o su valor financiero. También hay diferentes formas de entradas. Por ejemplo, la cantidad de trabajadores, la cantidad de horas trabajadas o el capital utilizado para la producción (Lazear, 2006). Sin embargo, para cada posible par de numerador versus denominador, surgirán limitaciones y es necesario identificarlos para un análisis más confiable y de acuerdo con los objetivos propuestos. Por ejemplo, si se utiliza el número de trabajadores en el denominador, no será posible identificar si el aumento o la disminución de la productividad laboral se debió

al cambio en el número de trabajadores o debido a cambios en el número de horas trabajadas.

2.2.2.3 Importancia de la productividad

La productividad tiene un impacto directo en el crecimiento de una economía, una industria o una empresa, porque su crecimiento, en el Producto Interno Bruto (PIB) con respecto a una economía, en su conjunto, o en el beneficio cuando se refiere, particularmente, a una empresa o industria está directamente relacionado con el crecimiento de la producción. Esto se puede aumentar acrecentando la cantidad de recursos utilizados y mejorando el uso de estos recursos, es decir, aumentando la eficiencia en el uso de los recursos (Stiglitz, Sen y Fitoussi, 2009).

Es de destacar que la expansión de la productividad, sinónimo de eficiencia, permite un aumento en el producto (y, en consecuencia, en las ganancias) sin necesariamente aumentar el consumo de recursos. Por lo tanto, la notoria importancia de la productividad es evidente, a escala macroeconómica, especialmente en tiempos de dificultades económicas y restricciones en el uso de recursos productivos (Basu, Pascali, Schiantarelli y Servén, 2014).

En una visión más empresarial, la productividad tiene el mismo papel importante. Sin el nivel mínimo de eficiencia requerido para el tipo de actividad que propone la empresa, no es posible obtener ganancias. En resumen, la productividad es parte del centro neurálgico de la economía tanto a nivel micro como macroeconómico. En consecuencia, la medición de la productividad es de particular interés porque refleja la dinámica del crecimiento, la competitividad y el nivel de vida de una economía (Freeman, 2008).

A pesar de la relevancia de la productividad para el crecimiento, por sí sola no es capaz de generarla. Los bienes o servicios producidos deben satisfacer su demanda. Por lo tanto, aunque la expresión "producto" se refiere a la oferta, la expresión "ingresos" está eminentemente relacionada con el objetivo final de la producción: el consumo (Stiglitz *et al.*, 2009).

Ahora, un aumento en el consumo, originado por el aumento en el poder adquisitivo, significa mejores condiciones de vida para el factor productivo del trabajo, y en el origen del aumento en el poder adquisitivo está el aumento en la remuneración real del factor trabajo (Fleck, Glaser y Sprague, 2011).

La remuneración del factor trabajo es, por lo tanto, una medida clave para estimar el nivel de vida de la población ocupada (Feldstein, 2008).

2.2.2.4 Factores que influyen en la productividad

Los factores de la productividad son aquellos factores que afectan positiva o negativamente lo siguiente: *a)* Los insumos de entrada (materiales, salarios, electricidad, etc.) necesarios para obtener una cierta cantidad de producción (la cantidad de productos o servicios producidos y vendidos). *b)* El volumen de producción (la cantidad de productos que se debe producir y vender a determinados precios con el fin de lograr objetivos de ventas específicos) (OIT, 2016).

El uso de los recursos durante todo el proceso de producción y el consecuente logro de un determinado volumen de producción, así como las valoraciones respectivas, están condicionados por una amplia gama de factores, que de esta manera también determinan los niveles de productividad alcanzados por las empresas / sectores / economía. A partir de las ideas desarrolladas previamente, se pueden enumerar algunos

de estos factores, que se agrupan en cuatro áreas principales: recursos humanos, tecnologías, organización / estrategia y entorno externo (Afonso, 2005).

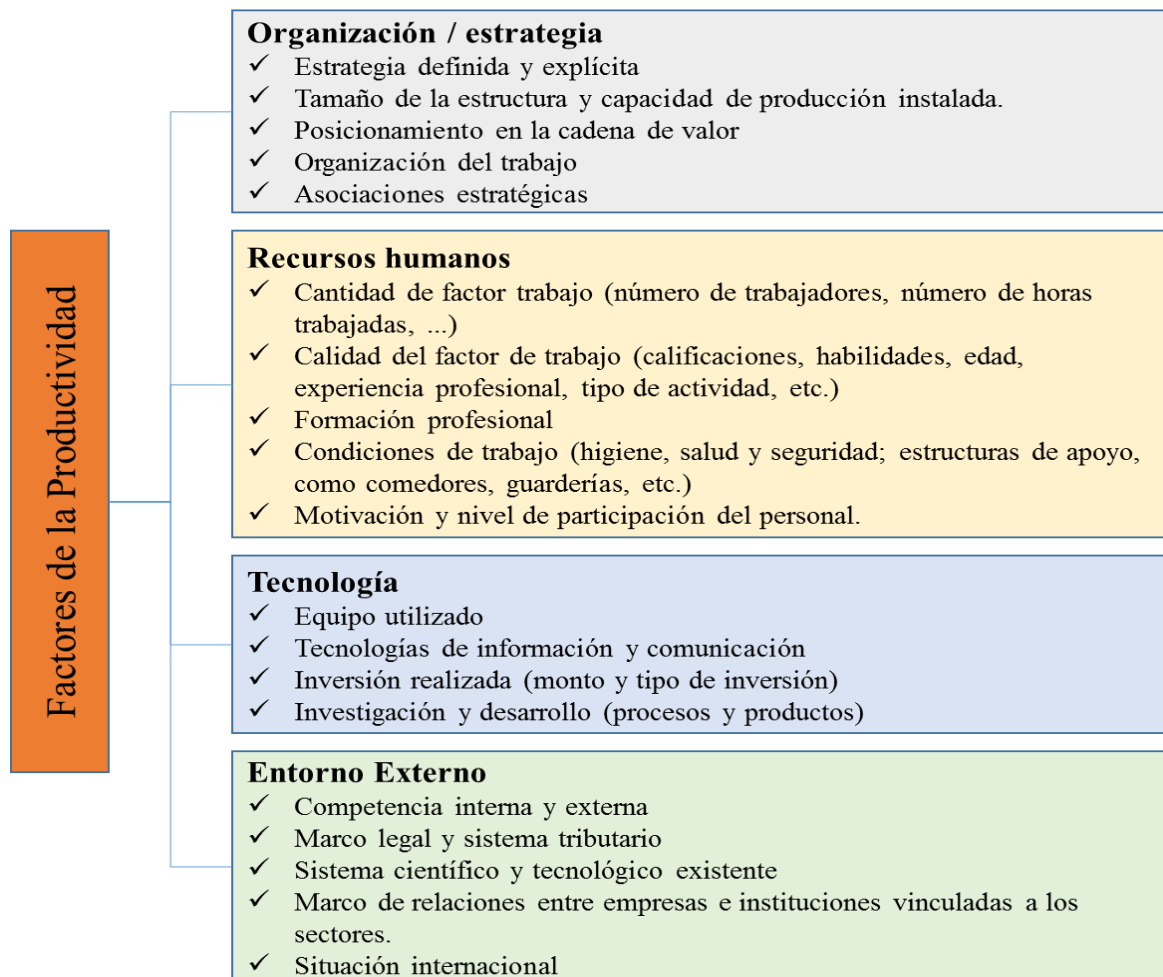


Figura 1. Factores de la productividad.

Fuente: Afonso (2005, p.19).

En esta perspectiva, según la OIT (2016, p.10) “Los factores de la productividad se pueden dividir en internos y externos”:

- Los **factores internos** de la productividad son aquellos sobre los que tiene control el propietario de la empresa. Estos pueden incluir problemas con la mercadería, la calidad del producto, el precio, los equipos, las materias primas, el uso de la energía, las competencias y la motivación de los trabajadores, el almacenamiento, la organización, etc.

- Los **factores externos** de la productividad son aquellos que están fuera del control de la empresa. Incluyen el acceso a la infraestructura, el clima, la situación del mercado, los impuestos, etc. No se puede hacer nada sobre estos factores, siempre y cuando el negocio siga funcionando en su configuración actual. Si éstos tienen un grave efecto negativo, el propietario de la empresa puede considerar reubicarse o cambiar la naturaleza del negocio.

Con respecto al entorno externo, es importante resaltar la influencia de la coyuntura en los niveles de productividad. En las fases de mayor depresión, los valores de productividad tienden a caer. Esta es una situación que resulta en particular de la disminución de la demanda, con la consiguiente retracción en el número / volumen de pedidos y una mayor dificultad en el flujo de productos. En este contexto, el volumen de salida tiende a verse afectado, sin cambiar inmediatamente la cantidad de entradas utilizadas. La adecuación a nivel de los factores de producción, a saber, trabajo y capital, dependerá de las expectativas existentes con respecto a la duración de la fase más depresiva y la flexibilidad y movilidad de los respectivos mercados. (Afonso, 2005).

En cuanto a los factores internos Mondy (2010) refiere que hay muchas formas de aumentar la productividad, pero entre ellas ninguna es más poderosa como los procesos de selección y contratación de personal, en esta medida el autor reseña que:

Una empresa que selecciona empleados de alta calidad cosecha beneficios sustanciales, los cuales se registrarán durante cada año que el empleado esté en la nómina. Por otra parte, las decisiones deficientes de selección suelen causar daños irreparables. Una mala contratación puede dañar la moral de todo el personal, especialmente en una situación en la cual el trabajo de equipo es vital. (Mondy, 2010, p.158)

2.2.2.5 Dimensiones de la productividad

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

- **Eficiencia**

En cuanto a la eficiencia Koontz y Weihrich (2004) manifiestan que:

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomará en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros (p. 6).

Chiavenato (2006) define la eficiencia como la utilización correcta de los recursos disponibles. De acuerdo la eficiencia se hace referencia a los recursos que se utiliza y los resultados que se obtienen.

Además, representa la capacidad de las organizaciones cuyo objetivo es siempre alcanzar las metas por más complejas que sean. Por otro lado, la eficiencia se enfoca en los métodos para poder resolver situaciones problemáticas, ahorrar gastos, cumplir obligaciones u otras actividades.

- **Eficacia**

De acuerdo a la dimensión eficacia Koontz y Weihrich (2004) manifiestan que:

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad (p. 7).

Según Reinaldo (2002), la eficacia “está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado” (p.92).

Además, se puede decir que una organización puede llegar a ser eficaz, cuando sus elementos están mejor organizados y cuando más capacitada este para poder solucionar cualquier problema que se le presente.

- **Efectividad**

Para Koontz y Weihrich (2004) la efectividad:

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (p. 8).

De acuerdo con Corvey (2004) la efectividad es definida como “el equilibrio entre la eficiencia y la eficacia, entre la producción y la capacidad de producción” (p.32).

La efectividad se puede definir como la relación que existe entre los resultados que se logran y los resultados que se propusieron, además permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos que se planificaron. La efectividad se vincula con la productividad con el objetivo de lograr mejores productos o servicios.

2.3 Definiciones conceptuales

Beneficios laborales y remunerativos: “Se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización” (Chiavenato, 2011, p.283).

Condiciones laborales: Se refieren a “las condiciones ambientales que rodean a los empleados mientras trabajan” (Chiavenato, 2011, p.366).

Efectividad: Es el equilibrio entre la eficiencia y la eficacia, entre la producción y la capacidad de producción” (Corvey, 2004, p.32).

Eficacia: Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado (Reinaldo, 2002).

Eficiencia: Es la utilización correcta de los recursos disponibles. De acuerdo la eficiencia se hace referencia a los recursos que se utiliza y los resultados que se obtienen (Chiavenato, 2006).

Productividad: Puede definirse como un concepto de eficiencia que busca percibir la cantidad de recursos (insumos) necesarios para obtener una determinada medida de resultado (producto) (Blanchard, 2000).

Relaciones interpersonales: “Define cómo se relacionan entre sí las personas dentro de la organización y el grado de libertad en esas relaciones humanas. Si las personas trabajan

aisladas o en equipos de trabajo mediante una intensa interacción humana”. (Chiavenato, 2011, p.106).

Satisfacción laboral: Es una variable de actitud que muestra cómo las personas se sienten acerca de su trabajo, ya sea en su conjunto o en relación con algunos de sus aspectos (Spector, 2005).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de hipótesis:

3.1.1 Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

3.1.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación directa y significativa entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.
- Existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.
- Existe una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

3.2. Descripción de variables

3.2.1 Variable “X”: Satisfacción laboral.

- **Definición conceptual:** Es una variable de actitud que muestra cómo las personas se sienten acerca de su trabajo, ya sea en su conjunto o en relación con algunos de sus aspectos (Spector, 2005).

- **Definición operacional:** La satisfacción laboral se mide para efectos de esta investigación de acuerdo a los beneficios laborales y remunerativos, las condiciones de trabajo, y las relaciones interpersonales de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao.

3.2.2 Variable “Y”: Productividad.

- **Definición conceptual:** Puede definirse como un concepto de eficiencia que busca percibir la cantidad de recursos (insumos) necesarios para obtener una determinada medida de resultado (producto) (Blanchard, 2000).
- **Definición operacional:** La productividad en esta investigación se mide respecto a la eficiencia, eficacia y efectividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao.

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Diseño de la investigación

El presente estudio tiene un diseño de investigación no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo - correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación no experimental “son estudios realizados sin cambiar intencionalmente las variables y solo se analizan los fenómenos en su entorno natural para analizarlas” (p.152). La investigación de corte transversal “tiene la intención de explicar la variable y analizar la incidencia y la relación de manera oportuna. Es como “tomar fotos” de lo que sucede” (Hernández, *et. al.*, 2014, p.154).

Conforme al nivel de investigación, primero se describirá el comportamiento de las variables y sus dimensiones, para luego establecer su relación, tal como lo sustenta Hernández *et. al.*, (2014), quienes señalan que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (p.93).

En este sentido la investigación se expone bajo el diagrama (Figura 2):

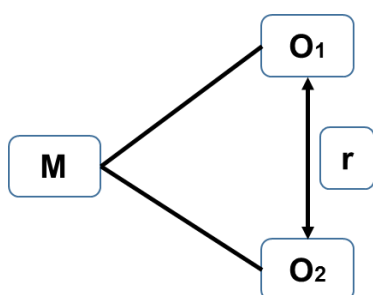


Figura 2. Diagrama de investigación descriptiva - correlacional.

Donde:

M: Muestra de estudio.

O₁: Observación de la variable X: Satisfacción Laboral.

O₂: Observación de la variable Y: Productividad.

r: Grado de relación estadística entre las variables.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Hernández *et al.*, (2014), señala que la población de una investigación se refiere al “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

En este sentido la población objeto de estudio está conformada por los 30 trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

4.2.2 Muestra

Hernández *et. al.*, (2014), indican que la muestra es un “subgrupo del universo o población donde se recopilan datos para luego ser representados” (p.173).

Por su parte Gave, Gonzales y Oseda (2011), señalan que “cuando la población es relativamente pequeña no hace falta determinar la muestra, en este caso la muestra se le denomina muestra poblacional o muestra censal” (p. 144).

En este particular se tomó como muestra a los 30 trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao.

4.3 Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables.

Variable	Definiciones Operacional	Dimensiones	Indicadores
X: Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se mide para efectos de esta investigación de acuerdo a los beneficios laborales y remunerativos, las condiciones de trabajo, y las relaciones interpersonales de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao.	- Beneficios laborales y remunerativos. - Condiciones laborales. - Relaciones interpersonales.	- Estímulos. - Salarios. - Incentivos. - Medidas de seguridad. - Materiales y equipos. - Ambiente de trabajo. - Flujo de comunicación. - Interacciones personales. - Coordinación de actividades.
Y: Productividad	La productividad en esta investigación se mide respecto a la eficiencia, eficacia y efectividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao.	- Eficiencia. - Eficacia. - Efectividad.	- Alcance de objetivos. - Actividad funcional. - Cumplimiento de actividades. - Responsabilidad. - Compromiso. - Retroalimentación. - Empatía. - Capacidad. - Competencia.

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Técnicas para la recolección de datos

4.4.1 Técnica

La técnica a utilizar en la investigación corresponde a la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario para recolectar información relevante a los hechos sobre las dimensiones que integran las variables en estudio, técnica que según Bernal (2010), “se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.194).

4.4.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó en el presente estudio fue el cuestionario para evaluar las dos variables de estudio, nivel de satisfacción laboral y la productividad, medidos mediante una escala de Likert de cinco opciones de respuesta: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5). Los mismos se encuentra estructurado de la siguiente manera:

- 1) Nivel de satisfacción laboral que se encuentra estructurado por tres (3) dimensiones, con 10 preguntas.
- 2) Productividad que se encuentra estructurado por tres (3) dimensiones, con 10 preguntas.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó a través de la aplicación de los mismos a una prueba piloto integrada por 10 trabajadores inmersos en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, estableciendo su fiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach, por su aplicabilidad para instrumentos con escalas de medición politómica, la misma permitió determinar si el instrumento ofrece resultados confiables en su aplicación repetida a un mismo sujeto, al contrastar los resultados bajo el criterio de que “un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición” (Hernández *et. al.*, 2014, p.207). Tal como se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3. *Criterios para evaluar los niveles de confiabilidad de un instrumento.*

Valores	Nivel de confiabilidad
0	Nula confiabilidad
0.1 a 0.24	Muy baja confiabilidad
0.25 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Regular confiabilidad
0.76 a 0.89	Aceptable confiabilidad
0.90 a 0.99	Elevada confiabilidad
1	Total, o perfecta confiabilidad

Fuente: Hernández, *et. al.*, (2014, p.207).

En la Tabla 4, se evidencia un coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,848 para la encuesta de satisfacción laboral y 0,887 para la encuesta de productividad lo que indica una aceptable confiabilidad en ambos instrumentos (Ver Anexo 5).

Tabla 4. *Resultados de confiabilidad de los instrumentos.*

Instrumento	Coeficiente Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
Satisfacción Laboral	0,848	10
Productividad	0,887	10

Función: Elaboración propia.

Validez

La validez del instrumento se llevó a cabo a través del juicio de expertos que, por su experiencia en el campo docente, administrativo y portuario, evaluaron la coherencia, objetividad y sustentabilidad de los instrumentos.

4.5 Técnicas para el análisis de datos y su procedimiento

Para el análisis de los datos, se desarrolló mediante las siguientes etapas:

- Primero, se realizó una revisión teórica mediante la recopilación de datos de diversas fuentes y la preparación de herramientas de recopilación de datos.
- Segundo, se estableció la validez y confiabilidad de los instrumentos, determinando su claridad y consistencia.
- Tercero, se aplicó el instrumento a la muestra de estudio.
- Cuarto, se tabularon los datos recolectados de forma organizada y sistemáticamente en bases de datos, haciendo uso del software Microsoft Excel y SPSS v.25.
- Quinto, se analizaron e interpretaron los datos recolectados, mediante un análisis descriptivo, presentando los datos en frecuencias simples y relativas porcentuales; y un análisis inferencial, contrastando las hipótesis a través de las pruebas *no paramétrica Rho de Spearman*.
- Sexto, se hizo la generación de conclusiones y recomendaciones en base a los resultados contrastados.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Análisis estadístico-descriptivos

Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones:

Tabla 5. Resultados descriptivos por niveles de la variable satisfacción laboral.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	30,0%
Medio	19	63,3%
Bajo	2	6,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Propia.

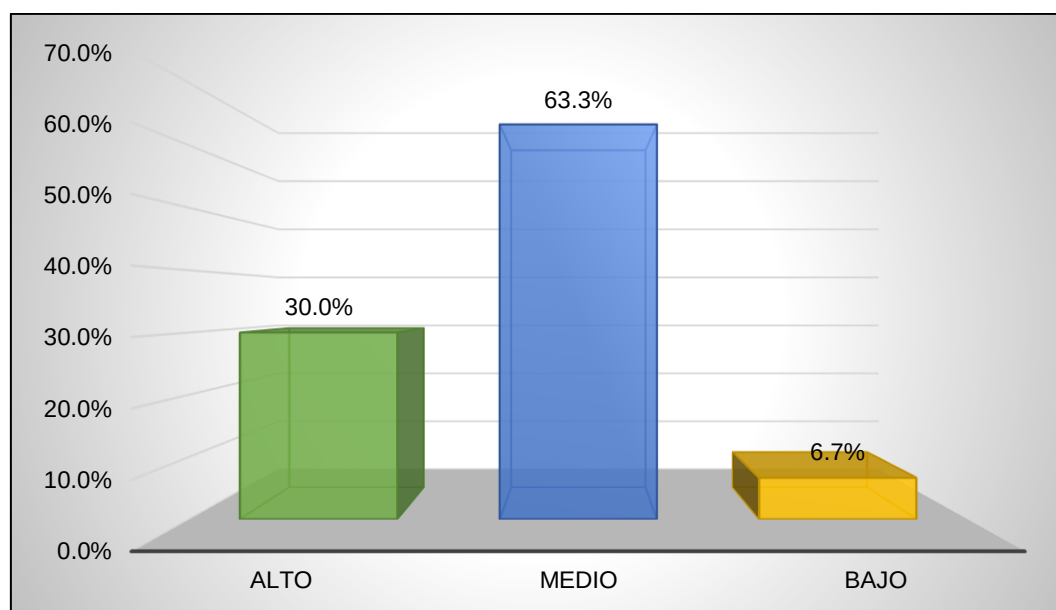


Figura 3. Resultados descriptivos por niveles de la variable satisfacción laboral.

En la Tabla 5 y Figura 3, se presentan los resultados descriptivos por niveles de la satisfacción laboral percibida por los trabajadores del área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, evidenciando que el 63,3% de los colaboradores encuestados se encuentran medianamente satisfechos con sus labores, por

su parte el 30% están altamente satisfechos con su trabajo, y tan solo el 6,7% reportan una baja satisfacción laboral.

Tabla 6. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión beneficios laborales y remunerativos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	16,7%
Medio	22	73,3%
Bajo	3	10,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Propia.

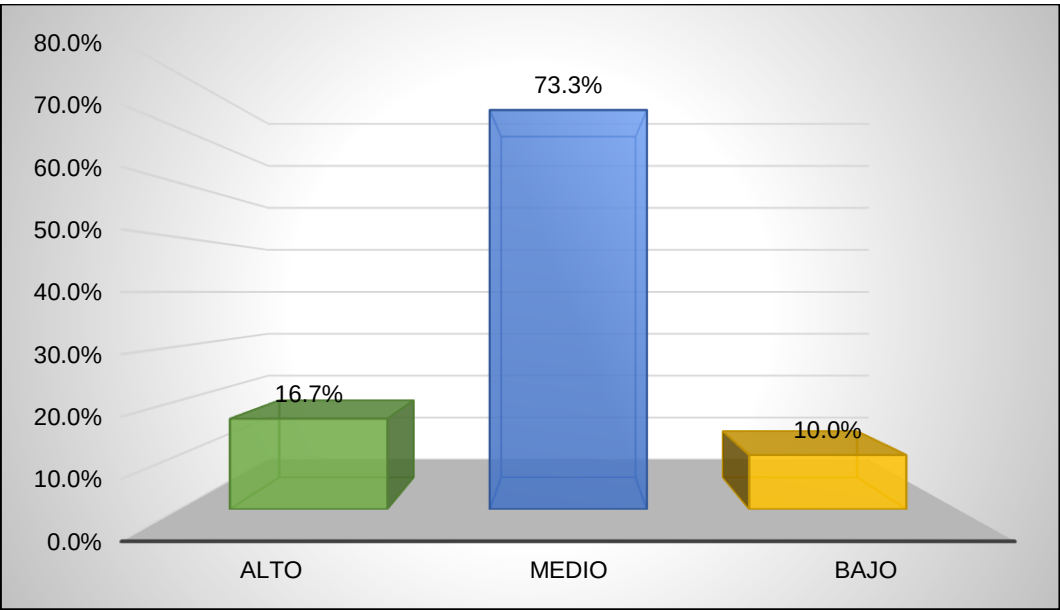


Figura 4. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión beneficios laborales y remunerativos.

En la Tabla 6 y Figura 4, se presentan los resultados descriptivos por niveles de la satisfacción percibida por los trabajadores del área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao en cuanto a los beneficios laborales y remunerativos, evidenciando que el 73,3% de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos con los beneficios y remuneraciones percibidas, el 16,7% están altamente satisfechos con

estos beneficios, y el 10% reportan una baja satisfacción por los beneficios laborales y remunerativos.

Tabla 7. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión condiciones laborales.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	43,3%
Medio	14	46,7%
Bajo	3	10,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Propia.

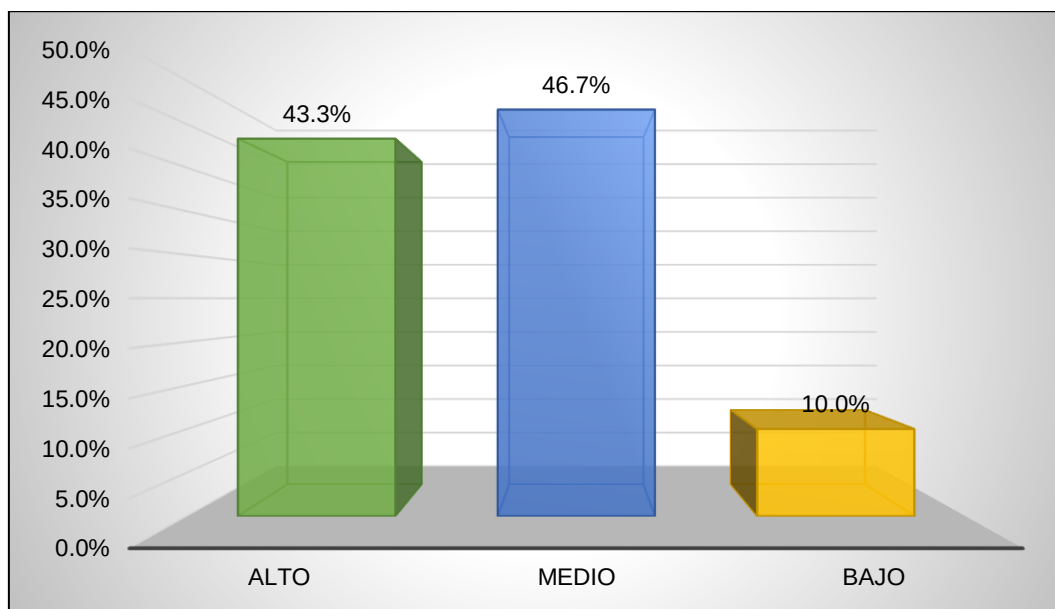


Figura 5. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión condiciones laborales.

En la Tabla 7 y Figura 5, se presentan los resultados descriptivos por niveles de la satisfacción percibida por los trabajadores del área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao en cuanto a las condiciones laborales, evidenciando que el 46,7% de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos sobre las condiciones de trabajo, por su parte el 43,3% están altamente satisfechos con las

condiciones de trabajo, mientras que el 10% reportan una baja satisfacción en este aspecto.

Tabla 8. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión relaciones interpersonales.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	43,3%
Medio	15	50,0%
Bajo	2	6,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Propia.

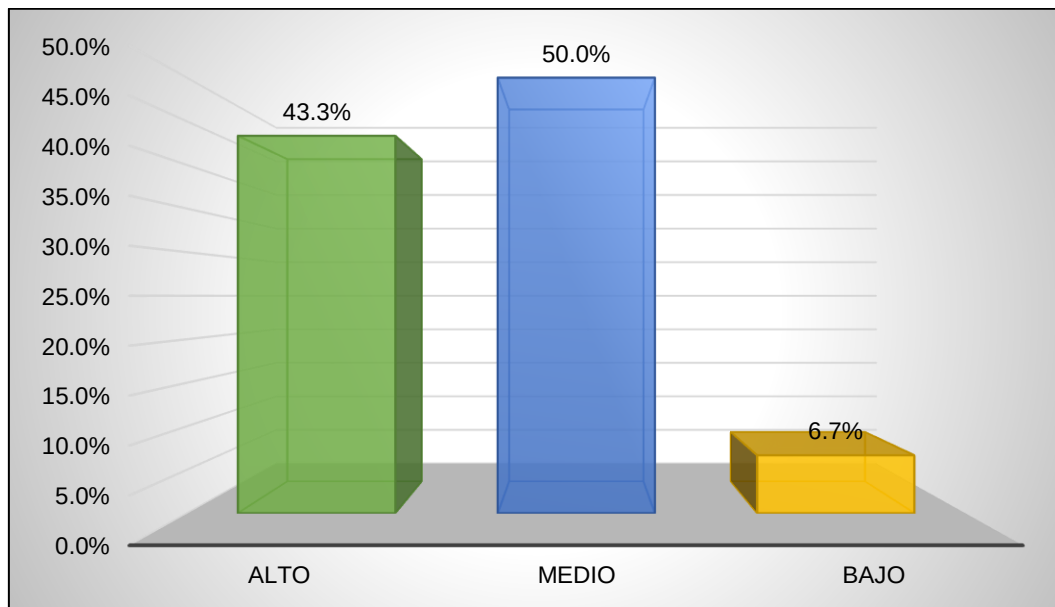


Figura 6. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión relaciones interpersonales.

En la Tabla 8 y Figura 6, se presentan los resultados descriptivos por niveles de la satisfacción percibida por los trabajadores del área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao en cuanto a las relaciones interpersonales, evidenciando que el 50% de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos sobre las relaciones con sus pares y supervisores en el trabajo, por su parte el 43,3% están

altamente satisfechos con las relaciones laborales, mientras que el 6,7% reportan una baja satisfacción relacionadas a las relaciones.

Resultados descriptivos de la variable productividad y sus dimensiones:

Tabla 9. Resultados descriptivos por niveles de la variable productividad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	30,0%
Medio	17	56,7%
Bajo	4	13,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Propia.

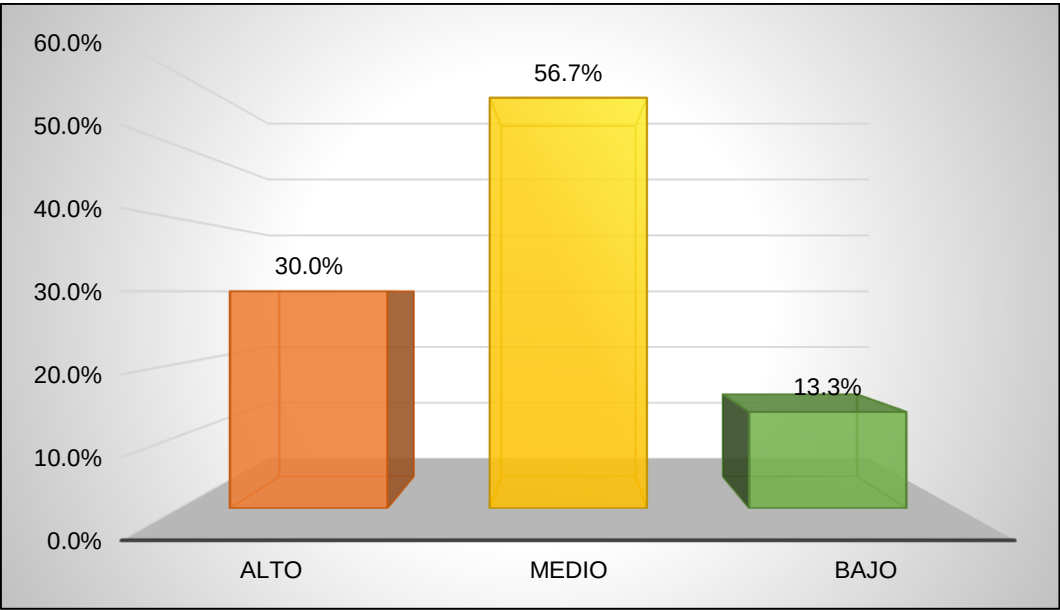


Figura 7. Resultados descriptivos por niveles de la variable productividad.

En la Tabla 9 y Figura 7, se presentan los resultados descriptivos por niveles de la productividad de los trabajadores del área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, evidenciando que el 56,7% de los trabajadores perciben una productividad media, por su parte el 30% perciben una alta productividad, mientras que el 13,3% reportan una baja productividad en el área.

Tabla 10. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión eficiencia.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	40,0%
Medio	14	46,7%
Bajo	4	13,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Propia.

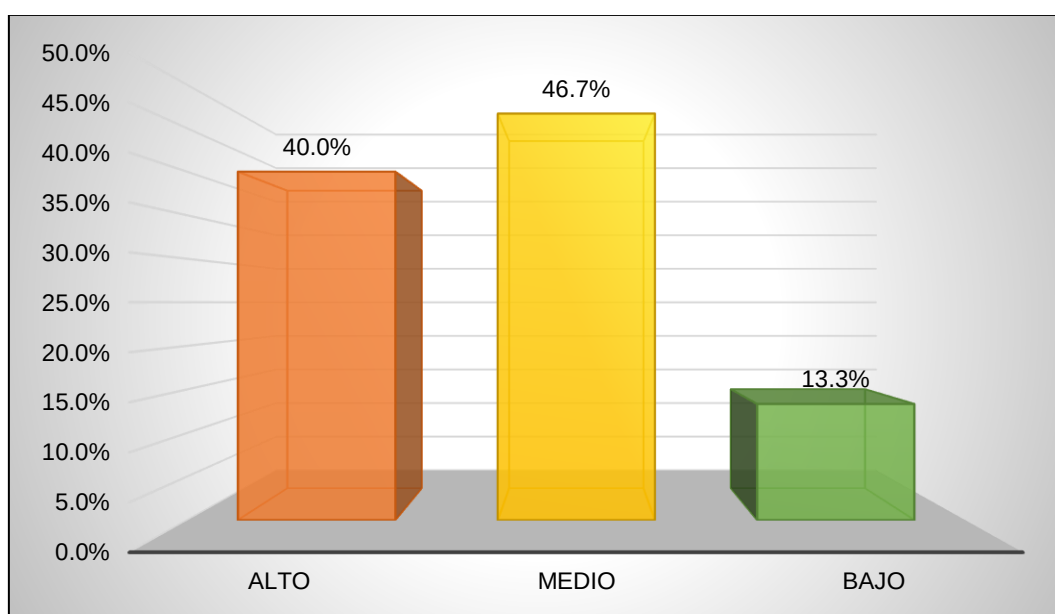


Figura 8. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión eficiencia.

En la Tabla 10 y Figura 8, se presentan los resultados descriptivos por niveles de la eficiencia de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, evidenciando que el 46.7% de los colaboradores catalogan la eficiencia productiva en un nivel medio, el 40% la caracterizan un nivel alto de eficiencia en las áreas de trabajo, mientras que el 13.3% perciben una baja eficiencia laboral.

Tabla 11. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión eficacia.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	30,0%
Medio	16	53,3%
Bajo	5	16,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Propia.

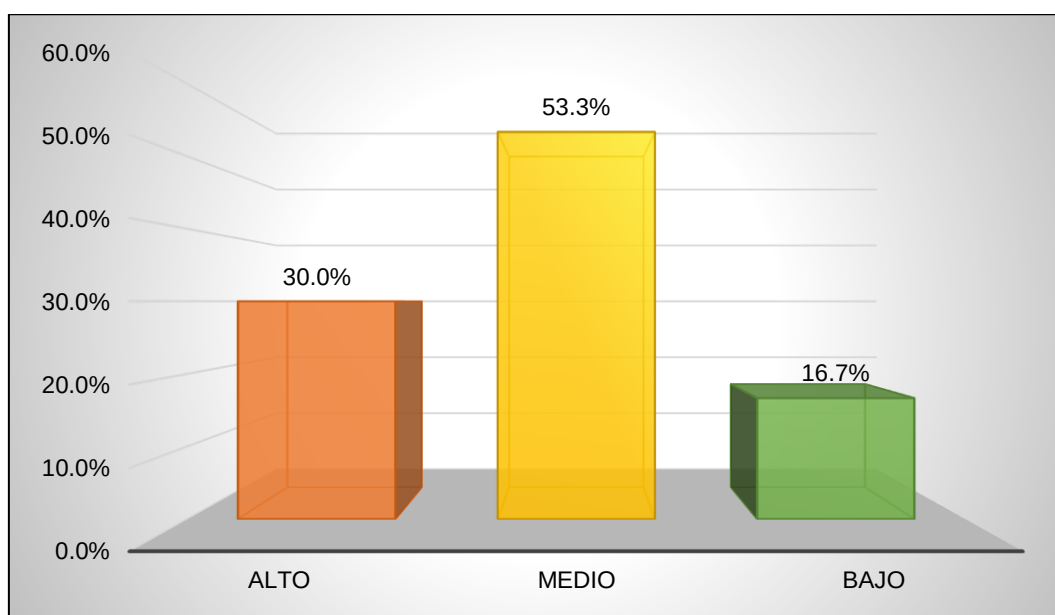


Figura 9. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión eficacia.

En la Tabla 11 y Figura 9, se presentan los resultados descriptivos por niveles de la eficacia de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, evidenciando que el 53.3% de los colaboradores perciben una eficacia productiva en las labores de nivel medio, el 30% reportan una alta eficacia en la productividad de los trabajadores, y tan solo el 16.7% refieren una baja eficacia en los procesos productivos

Tabla 12. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión efectividad.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	26,7%
Medio	19	63,3%
Bajo	3	10,0%
Total	30	100,0%

Fuente: Propia.

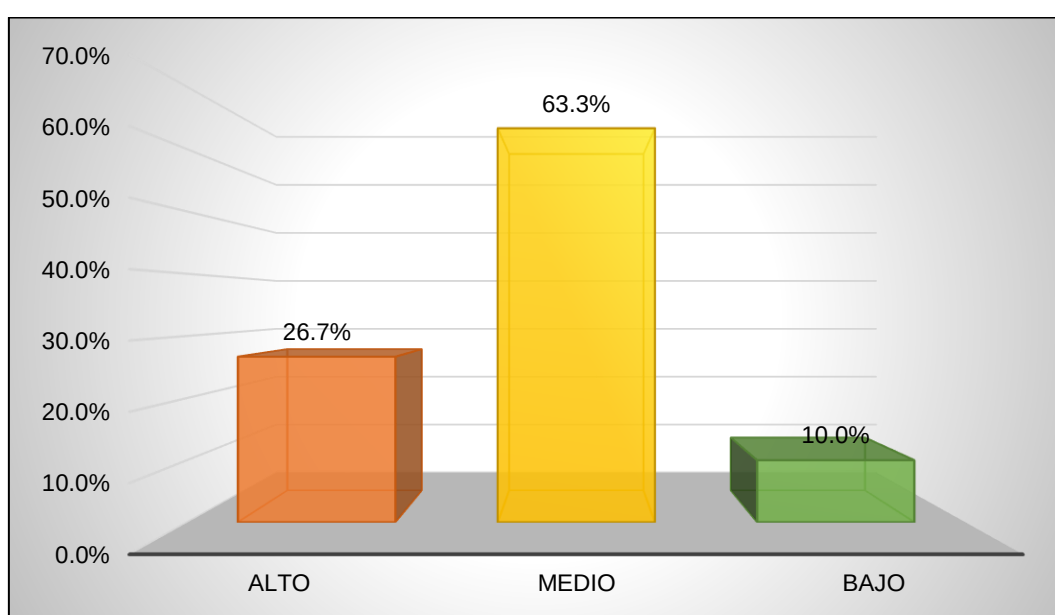


Figura 10. Resultados descriptivos por niveles de la dimensión efectividad.

En la Tabla 12 y Figura 10, se presentan los resultados descriptivos por niveles de la efectividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, evidenciando que el 63.3% de los colaboradores caracterizan la efectividad productiva en niveles medios, el 26.7% catalogan en las áreas operativas una alta efectividad, mientras que el 10% reportan una baja efectividad en las labores.

5.2 Análisis estadístico inferencial

Normalidad de los datos

Para el análisis de los resultados obtenidos se determinó, inicialmente, el tipo de distribución que presentan los datos, en las variables. Para ello se utilizó la prueba Shapiro-Wilk de bondad de ajuste, por tratarse de un tamaño muestral menor a 50 elementos, la cual permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. En este sentido se establecen los siguientes aspectos:

Prueba de hipótesis de normalidad de los datos

Declaración de hipótesis de normalidad:

H₀: Los datos de las variables satisfacción laboral y productividad presentan una distribución normal.

H₁: Los datos de las variables satisfacción laboral y productividad no presentan una distribución normal.

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

Prueba de normalidad

Tabla 13. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables satisfacción laboral y productividad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,359	30	,000	,735	30	,000
Productividad	,302	30	,000	,785	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Regla de decisión

Si $\alpha \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0,05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

En la Tabla 11, se presenta el reporte de la prueba de normalidad de las variables satisfacción laboral y productividad, donde podemos apreciar que la probabilidad en ambas variables p valor= 0,000 es menor al nivel de significancia ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) y se acepta la hipótesis planteada (**H_i**), concluyendo que los datos de las variables **no se aproximan a una distribución normal**, en base a este resultado, la contrastación de las hipótesis se realiza mediante la **prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman**, dado que la prueba proporciona resultados eficientes para variables de categoría ordinal.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general:

Declaración de la hipótesis general:

H₀: No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

H_i: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

Tabla 14. Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre la satisfacción laboral y la productividad.

		Satisfacción Laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,835**
		N	,000
	Productividad	Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,835**
		N	1,000

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

En la Tabla 12, se presenta el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman, entre la satisfacción laboral y la productividad, donde se observa una relación positiva alta entre las variables ($\rho = ,835$) asociado a un p valor. = **0.000** que por ser menor al nivel de significancia estadístico establecido en la investigación ($p < 0.05$), permite el rechazo de la hipótesis nula (**H₀**), y la aceptación de la hipótesis general (**H₁**), concluyendo que: “Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019”.

Prueba de hipótesis específica 1:

Declaración de la primera hipótesis específica:

H₀: No existe una relación directa y significativa entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

H₁: Existe una relación directa y significativa entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

Tabla 15. Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad.

			Beneficios Laborales y Remunerativos	Productividad
Rho de Spearman	Beneficios	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
	Laborales y	Sig. (bilateral)	.	,002
	Remunerativos	N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

En la Tabla 13, se presenta el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman, entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad, donde se observa una relación positiva moderada entre las variables ($\rho = ,546$) asociado a un p valor. = **0.002** que por ser menor al nivel de significancia estadístico establecido en la investigación ($p < 0.05$), permite el rechazo de la hipótesis nula (**H₀**), y la aceptación de la primera hipótesis específica (**H₁**), concluyendo que: “Existe una relación directa y significativa entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019”.

Prueba de hipótesis específica 2:

Declaración de la segunda hipótesis específica:

H₀: No existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

H₂: Existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

Tabla 16. Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre las condiciones laborales y la productividad.

		Condiciones Laborales	Productividad
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,621**
		N	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	,621**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

En la Tabla 14, se presenta el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman, entre las condiciones laborales y la productividad, donde se observa una relación positiva moderada entre las variables ($\rho = ,621$) asociado a un p valor. = **0.000** que por ser menor al nivel de significancia estadístico establecido en la investigación ($p < 0.05$), permite el rechazo de la hipótesis nula (**H₀**), y la aceptación de la segunda hipótesis específica (**H₂**), concluyendo que: “Existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019”.

Prueba de hipótesis específica 3:

Declaración de la tercera hipótesis específica:

H₀: No existe una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

H₃: Existe una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.

Tabla 17. Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre las relaciones interpersonales y la productividad.

		Relaciones Interpersonales	Productividad
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,706**
		N	,000
	Productividad	Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,706**
		N	1,000

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

En la Tabla 15, se presenta el resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman, entre las relaciones interpersonales y la productividad, donde se observa una relación positiva alta entre las variables ($\rho = ,706$) asociado a un p valor. = **0.000** que por ser menor al nivel de significancia estadístico establecido en la investigación ($p < 0.05$), permite el rechazo de la hipótesis nula (**H₀**), y la aceptación de la tercera hipótesis específica (**H₃**), concluyendo que: “Existe una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019”.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

6.1 Discusión

De acuerdo al objetivo general planteado en la investigación, al determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, en los hallazgos encontrados se obtuvo a través de la prueba de correlación Rho de Spearman una relación positiva alta entre las variables del 83,5% ($\rho = 0,835$), asociada a un nivel de significancia menor al establecido en la investigación ($p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$), por cuanto se aceptó la hipótesis general planteada, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, es decir a medida que los trabajadores refieren un nivel alto de satisfacción laboral, la productividad de la empresa se espera por igual en niveles altos.

En este particular los resultados guardan relación con los expuesto por Guillermo (2018), en su investigación, quien también determino una relación significativa alta del 84,1% entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, exhibida por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.841 y un valor de P igual 0.000, que permitió aceptar la hipótesis de investigación. En esta misma línea de análisis se suma como parámetro de comparación los resultados presentados por Apestegui (2017), en su investigación, quien determino por igual que la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación positiva alta de un 98.7%, expuesta por un coeficiente de correlación $\rho = .987$, y un nivel de significancia $p \text{ valor} = 0.000$.

Así mismo los hallazgos obtenidos son corroborados y se apoyan en lo expuesto por Flores (2017), quien demuestra en su investigación que existe una relación muy alta

entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad en trabajadores de la empresa, alcanzando un 90,4% ($r = ,904$; $p\text{-valor} = 0.000$). De igual manera Lomas (2017), en su estudio ofrece resultados similares, al demostrar una relación directa, positiva muy alta en un 94,4% entre las variables satisfacción laboral y productividad, debido a que el $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ asociado a un coeficiente de correlación r de Pearson 0.944, y $r^2 = 0.891$.

En aras de lograr un nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del terminal portuario Salguero (2019), en su estudio sugiere que es necesaria la revisión de la Ley del Sistema Portuario Nacional (LTP), a efectos de identificar las incompatibilidades normativas y actualizar la regulación con la finalidad de que se adecúe al nuevo modelo de gestión portuaria. Cabe destacar que según Spector (2005), la satisfacción laboral es una variable de actitud que muestra cómo las personas se sienten acerca de su trabajo, ya sea en su conjunto o en relación con algunos de sus aspectos. Es lo mucho que le gusta a la gente su trabajo. Por lo tanto, es necesario que la organización pueda entender la satisfacción de los empleados como los valores, actitudes y objetivos personales que deben identificarse, comprenderse y fomentarse para que puedan lograr su participación efectiva en la empresa. Para alcanzar los objetivos de la organización, es importante que exista una relación entre sus objetivos y los objetivos de los empleados.

En cuanto al primer objetivo específico, al determinar la relación que existe entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, en los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación Rho de Spearman se evidencia una relación positiva moderada entre las variables al 54,6% ($\rho = ,546$) asociado a un nivel de significancia menor al estadístico establecido en la investigación ($p\text{ valor.} = 0.002 < 0.05$), el cual conlleva a la aceptación de la primera hipótesis específica,

concluyendo que existe una relación directa y significativa entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores, que al analizar nos indica que, a mayores niveles de satisfacción en los trabajadores en cuanto a los beneficios laborales y remunerativos, mayor serán los índices de productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao.

Estos resultados se apoyan en los expuestos por Vargas, *et. al* (2018), quienes en su estudio identifican la existencia de una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, sustentando que los aspectos que influyen negativamente en la productividad están relacionados principalmente con el salario. Por su parte Vásquez (2018), en su investigación también muestra aportes que se vinculan con los resultados expuestos, al concluir en su estudio que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes, porque en todas las funciones que realizan poseen compromiso de trabajo misma que hace que sean efectivos.

Sin embargo, identificada esta relación y en virtud de alcanzar un máximo aprovechamiento de los recursos humanos y materiales, la gestión portuaria, para mantener un nivel de competitividad y productividad optima en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, debe evaluar constantemente los beneficios laborales para ofrecer mejoras, así como actualizar sus procesos al margen de los avances tecnológicos con la finalidad de optimizar las funciones operativas, en miras de garantizar la satisfacción de los colaboradores en el ejercicio de sus labores diarias, en este sentido Mondy (2010), señala que “Un sistema de remuneración bien pensado brinda a los empleados recompensas adecuadas y equitativas por sus contribuciones hacia el logro de las metas organizacionales” (p.7). Por su parte Salguero (2019), en su investigación reseña que existe un desfase entre la regulación laboral portuaria y el modelo de gestión portuaria, así mismo refiere que el actual modelo de gestión portuaria

hace necesaria la capacitación de sus trabajadores, adaptándose a las nuevas tecnologías que los administradores portuarios implementan en sus procesos operativos, principalmente en cuanto a la carga contenedorizada.

Conforme al segundo objetivo específico planteado en la investigación, en cuanto al determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, los resultados ofrecidos mediante la prueba de correlación Rho de Spearman evidencian que ambas variables mantienen una relación positiva moderada al 62,1% ($\rho = ,621$) y un nivel de significancia menor al establecido en la investigación ($p \text{ valor.} = 0.000 < 0.05$), conllevando a la aceptación de la segunda hipótesis específica, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores.

Los resultados muestran que mientras los trabajadores perciban buenos niveles de satisfacción acordes a las condiciones laborales, medidas de seguridad y herramientas para laborar, se obtendrán mayores indicadores de productividad en la empresa siendo estos más eficientes, eficaces y efectivos en el ejercicio de sus funciones, en este sentido una buena productividad en el área de operaciones se verá reflejada en toda la empresa, hecho que se sustenta en lo expuesto por Casanova, Ortiz y Gracia (2015), quienes en su investigación concluyen que la productividad de las operaciones de carga y descarga contenerizada de buques influye de manera significativa en los índices de producción de la organización. Bajo esta misma perspectiva los hallazgos se apoyan en lo aludido por Ramírez y Barragán (2017), quienes concluyen en su estudio que el equipamiento portuario tiene una relación positiva y significativa con los niveles de productividad, toneladas descargadas de carga sólida a granel y tiempo efectivo de trabajo de la nave ($r = 0,741$ donde $p < 0,05$). Ruiz (2017), sostiene en su investigación que, a mayor

satisfacción, mayor será el rendimiento laboral y, por tanto, la tendencia a incrementar la productividad del trabajo y el grado de competitividad de la empresa.

A tal efecto la mejora en las condiciones laborales de los trabajadores conlleva a un alza en la productividad de la organización, en el caso de las terminales portuarias las condiciones de trabajo están sujetas a la inversión que esté dispuesta hacer la administración de los puertos, por cuanto la dinámica comercial en los puertos enmarcada por el transporte de mercancía a través del medio marítimo se mantiene en constante evolución tecnológica, de equipos y sistemas, para garantizar un trabajo óptimo y seguro, por tanto tal como indica Robbins (2005) las condiciones de trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción de los trabajadores, porque intentan hacer su trabajo donde pueden tener oportunidades, donde pueden expresar libremente sus ideas, pensamientos y conocimientos. Este hecho se puede observar en los hallazgos descritos por Delfín y Navarro (2019), quienes al evaluar los 40 principales puertos de la región del APEC, destacaron que el puerto de *Lianyungang* en China es el que alcanza la productividad más alta, explicado específicamente por el cambio tecnológico; y contrariamente el puerto de Lázaro Cárdenas en México reporta la menor productividad, donde el retroceso en el cambio tecnológico en los años de estudio es el que más incide en la caída de este indicador.

Respecto al tercer objetivo específico planteado en la investigación, al determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, en los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se observa una relación positiva alta entre las variables del 70,6% ($\rho = ,706$) asociado a un nivel de significancia menor al establecido en la investigación ($p \text{ valor.} = 0.000 < 0.05$), permitiendo aceptar la tercera hipótesis específica, concluyendo que existe

una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores, lo cual indica que, al aumentar las relaciones interpersonales en los trabajadores, aumentara por consiguiente los niveles de productividad en los mismos, dado que la interacción promueve el acercamiento, la coordinación y la retroalimentación reduciendo los posibles errores que se puedan generar y/o retrasar los procesos productivos.

En este aspecto los resultados se sustentan bajo los aportes presentados por Jaimes, Luzardo y Rojas (2018), quienes en su investigación identificaron que los factores determinantes para la Producción Laboral en las Pymes de confecciones son: comportamiento grupal, ambiente social de trabajo, gestión del proceso y capacitación/control. Así mismo los resultados se comparan con el estudio de Deza (2017), quien concluye que la productividad del factor humano se relaciona de forma positiva y moderada con la satisfacción laboral, (Pearson $r = 0,672$; $p\text{-valor} = 0,001$).

A tal efecto los resultados corroboran lo dispuesto por Werther y Davis (2008), quienes refieren que “la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que el empleado tiene por su trabajo, sus compañeros, sus jefes y su vida” (p.438). Bergamini (2008) muestra que el fracaso de la mayoría de nuestras empresas a menudo no se debe a la falta de conocimiento técnico, sino a la forma en que tratan a las personas.

6.2 Conclusiones

Primera conclusión

En base a los hallazgos presentados en la investigación, se concluye que a medida que aumenta la satisfacción laboral, también aumentara la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, dado que las variables mantienen una relación positiva alta del 83,5% ($\rho = 0,835$), asociada a un nivel de significancia menor al establecido en la investigación ($p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$), que permitió aceptar la hipótesis general planteada, y establecer estadísticamente que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores.

Segunda conclusión

De acuerdo a los resultados expuestos en la investigación, se concluye que a medida que los trabajadores se sienten más satisfechos con los beneficios laborales y remunerativos, estos serán más productivos en el ejercicio de sus funciones en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, dado que las variables mantienen una relación positiva al 54,6% ($\rho = ,546$) asociado a un nivel de significancia menor al estadístico establecido en la investigación ($p \text{ valor.} = 0.002 < 0.05$), que permitió aceptar la primera hipótesis específica, y establecer estadísticamente que existe una relación directa y significativa entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores.

Tercera conclusión

Conforme a los hallazgos expuestos en la investigación, se concluye que a medida que los trabajadores se sienten más satisfechos con las condiciones laborales, estos serán más

productivos en el ejercicio de sus funciones en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, dado que las variables mantienen una relación positiva moderada del 62,1% ($\rho = ,621$) y un nivel de significancia menor al establecido en la investigación ($p \text{ valor.} = 0.000 < 0.05$), que permitió aceptar la segunda hipótesis específica, y establecer estadísticamente que existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores.

Cuarta conclusión

De conformidad con los resultados presentados en la investigación, se concluye que a medida que los trabajadores se sienten más satisfechos con las relaciones interpersonales, estos serán más productivos en el ejercicio de sus funciones en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, dado que las variables mantienen una relación positiva alta del 70,6% ($\rho = ,706$) asociado a un nivel de significancia menor al establecido en la investigación ($p \text{ valor.} = 0.000 < 0.05$), que permitió aceptar la tercera hipótesis específica, y establecer estadísticamente que existe una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores.

6.3 Recomendaciones

Primera recomendación

De acuerdo a los resultados expuestos, se recomienda a los gerentes administrativos del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, enfocar su gestión con estrategias destinadas a elevar la motivación de los trabajadores, mediante un plan de reconocimientos al mejor desempeño laboral, promociones u ascensos por los logros obtenidos, capacitaciones profesionales, mejoras en salarios, canales directos de comunicación que impulse la retroalimentación, espacios de esparcimiento y de reuniones entre sus miembros, entre otras, de esta manera se incrementarían los índices de productividad de la terminal, enmarcada en niveles óptimos de calidad y competitividad en el marco de las exigencias actuales del mercado nacional e internacional.

Segunda recomendación

En base a los hallazgos encontrados, se recomienda a la administración del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, mantener un esquema de beneficios laborales y remunerativos atractivos para los trabajadores, este incluye potenciar en los gerentes el estímulo particular en los colaboradores ante el buen desempeño, mediante elogios y felicitaciones que se traduzcan en reconocimientos, ascensos y aumentos salariales, así mismo fomentar la capacitación constante que refuerce las capacidades y habilidades de los mismos, de esta manera se enaltecería la motivación interna y externa del trabajador y por tanto elevaría su rendimiento en el trabajo, que se traduciría en el futuro en altos niveles de productividad.

Tercera recomendación

En virtud de los resultados expuestos, se recomienda a la gerencia del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, que para mantenerse en niveles competitivos con altos índices de productividad con el fin de satisfacer a sus clientes y afrontar la alta dinámica comercial actual, debe orientar sus esfuerzos en garantizar espacios laborales innovadores, acorde a los avances tecnológicos, ofreciendo a los trabajadores todas las herramientas, capacitaciones y materiales necesarios que optimicen su funciones, cuidando su integridad física bajo estándares de seguridad y confort ante el trabajo, en pro de mejorar la productividad de la terminal ya que se alcanzaría un mejor desempeño de los colaboradores y una mejor celeridad en los procesos.

Cuarta recomendación

A efectos de los resultados expuestos, se recomienda a la gerencia administrativa del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, potenciar entre sus colaboradores actividades que estimulen sus relaciones, mediante mecanismos de comunicación abierta unidireccional, donde los trabajadores se sientan partícipes e involucrados en los procesos operacionales del área, que puedan expresar sus opiniones hacia sus supervisores inmediatos, ya sea mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación, redes sociales, chat interno entre otros; con el uso y aplicación adecuada de estos recursos se proporciona un alza en la productividad ya que la comunicación y las buenas relaciones reducen los riesgos que puedan comprometer los objetivos de la empresa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

- Abdulla, J. (2011). Determinantes de la satisfacción laboral: un estudio de caso de la policía de Dubai. *Revisión de personal*, 40 (1), 126 - 146.
- Bergamini, C. (2008). *Motivación en las organizaciones*. (5ta. Ed.) São Paulo: Atlas.
- Blanchard, O. (2000). *Macroeconómica*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9na Ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Corvey, S. (2004). *El 8o hábito: de la efectividad a la grandeza*. New York: Free press, a Division of Simon & Shuster, Inc.
- Ferreira, J., Neves, J., Caetano, A., y (Coord.). (2011). *Manual de Psicosociología de las Organizaciones*. Lisboa: Escolar Editora.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. S. A Ediciones Paraninfo.
- Gave, J., Gonzales, A., Oseda, D. & Ramírez, F. (2011). *¿Cómo aprender y enseñar investigación científica?* (1ra Ed.). Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Hall.
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México D.F. Edit Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración*. 11^a. México: McGraw-Hill.
- Lisboa, S. (2012). *Satisfacción de los empleados y gestión de calidad*. (Título de Maestría), Universidad Fernando Pessoa, Oporto.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11ra edición). México: Pearson Educación.

- Pereira, O. (2004). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. (2da. Ed.) Lisboa: Fundación Calouste Gubernkian.
- Reinaldo, D. (2002). *Teorías de la administración*. México: Ediciones Paraninfo.
- Robbins, S. (2002). *Comportamiento organizacional*. (9na. Ed.) Sao Paulo: Prentice
- Robbins, S. (2005). *Administración* (8º ed.). México: Pearson educación.
- Robbins, S., Juez, T. y Sobral, F. (2010). *Comportamiento organizacional: teoría y práctica en el contexto brasileño*. (14ava. Ed.) São Paulo: Pearson.
- Siqueira, M. (2008). *Medidas de comportamiento organizacional: herramientas de diagnóstico y gestión*. Porto Alegre: Artmed.
- Spector, P. (2005). *Psicología en las organizaciones*. São Paulo: Saraiva.
- Werther, W. y Davis, K. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las empresas*. (6ta Ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Zanelli, J., Borges, J. y Bastos, A. (2004). *Psicología, organizaciones y trabajo en Brasil*. Porto Alegre: Artmed.

Referencias hemerográficas

- Afonso, J. (2005). *Productividad en las industrias textil, de confección y calzado*. FASETE. PRIME, Unión Europea. Recuperado de: <http://fesete.pt/portal/docs/pdf/Estudo%20produtividade%20.pdf>
- Apestegui, D. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de puente piedra, año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima- Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9044>
- Basu, S., Pascali, L., Schiantarelli, F. y Serven, L. (2014). La productividad y el bienestar de las naciones. *Documento de trabajo del NBER*. DOI: 10.3386 / w17971
- Casanova, O., Ortiz, J. y Gracia, M. (2015). *Evaluación de la productividad y eficiencia de las grúas en las operaciones de carga y descarga de contenedores en buques de una terminal portuaria*. (Tesis de grado) Universidad Autónoma de

- Tamaulipas, México. Recuperado de:
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/16.02.pdf>
- Delfín, O. y Navarro, J. (2019). La Productividad de los Puertos en la Región del APEC: Un Estudio a través del Análisis de la Frontera Estocástica. *Contaduría y Administración*, 66 (1), 1-34. Recuperado de
<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.1998>
- Desarrollo Peruano (2019). *Principales Puertos Peruanos 2019*. (Blog Online). Recuperado de <http://desarrolloperuano.blogspot.com/2020/03/principales-puertos-peruanos-2019.html>
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica*. (Tesis de grado) Universidad Nacional De Huancavelica. Huancavelica-Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1404>
- Feldstein, M. (2008). ¿Los salarios reflejaron el crecimiento de la productividad? *Revista de Modelado de Políticas, Elsevier*. 30 (4), 591–594. Recuperado de: <http://www.nber.org/papers/w13953>.
- Fleck, S., Glaser, J. y Sprague, S. (2011). Brecha compensación-productividad. *Revisión laboral mensual*, 134 (1), 57–69. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/profile/Susan_Fleck/publication/269334005_CompensationProductivity_Gap/links/55a9684608aea9946721dc2f.pdf.
- Flores, L. (2017). *Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Ayacucho-Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16360>
- Freeman, R. (2008). *Indicadores de productividad laboral: comparación de dos bases de datos de la OCDE, diferenciales de productividad y el efecto Balassa-Samuelson*. Dirección de Estadística de la OCDE. Recuperado de:
<http://www.oecd.org/dataoecd/57/15/41354425.pdf>
- Global Great Jobs Report (2016). *What the whole world wants is a good job*. Gallup Global Report. (online) Recuperado de:

<https://www.gallup.com/file/services/191105/Gallup-2016-Global-Great%20-Jobs-Report.pdf>:

Guillermo, Y. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de HUAURA, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>

Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186. Recuperado de: https://pdfs.semanticscholar.org/3a49/736f261484f7e49c59d6d33e52092df6a24d.pdf?_ga=2.245242949.1358951885.1588037590-79823961.1588037590

JOC. com (2018), *TOP 50 Global Container Ports*. (online) Recuperado de <https://www.joc.com/special-topics/top-50-global-container-ports>

La Republica (2019). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. (online) Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

Lazear, E. (2006). Productividad y salarios. *Economía de la empresa*, 41 (4), 39–45. DOI: 10.2145 / 20060405

Lloyd's List (2018). “*One Hundred Container Ports 2018*”. (Online) Recuperado de <https://lloydslist.maritimeintelligence.informa.com/one-hundred-container-ports-2018>

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto-Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12891>

OIT (2016). *Mejore su Negocio. El Recurso Humano y la Productividad*. Organización Internacional del Trabajo. Primera edición 2016. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

- Quintero, D y Varela, A. (2015). *Análisis de la productividad y eficiencia de los Puertos Colombianos frente a los principales Puertos de Sur América*. (Tesis de grado) Universidad Santo Tomas, Bucaramanga – Colombia. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18867/2015%20Diana%20Quintero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, B y Barragán, L. (2017). *Equipamiento portuario y niveles de productividad de carga sólida a granel en el terminal norte multipropósito del puerto del callao en el primer trimestre del 2017*. (Tesis de grado) Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”, Callo – Perú. Recuperado de <http://repositorio.enamm.edu.pe/bitstream/ENAMM/39/1/TESIS%2030%20-%20RAMIREZ-BARRAGAN.pdf>
- Reggiani, G., Prada, N. y Figueiredo, D. (2005). Gestión de la productividad: metodología aplicada a una industria de bebidas. XII SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, del 7 al 9 de noviembre de 2005. Disponible en: www.simpep.feb.unesp.br
- Ruiz, L. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la organización*. (Tesis de grado) Universidad Militar Nueva Granada Faedis, Bogotá, D.C., Colombia. Recuperado de:
- Salguero, S. (2019). *Los cambios en el sistema de gestión portuaria y la necesaria revisión del régimen laboral aplicable a los trabajadores portuarios*. (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15606/SALGUERO_AGUILAR_SERGIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, P. (2006). ¿Qué es la productividad? Recuperado de: www.Produtividade.net
- Silva, N. (2001). Satisfacción laboral: un estudio entre empleados de los hoteles João Pessoa. *PsicoUSF*, 6(1), 47-57. Recuperado de: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141382712001000100007&script=sci_abstract&tlng=pt
- Stiglitz, J. E., Sen, A. y Fitoussi, J.-P. (2009). Informe de la Comisión sobre la medición del desempeño económico y el progreso social. *Desarrollo sostenible*, 12 (1), 292. DOI: 10.2139 / ssrn.1714428.

- Torriani, Y. (2018). Urge modernizar puertos para impulsar a las regiones. En XVII Foro de Puertos, organizado por la CCL, autoridades y expertos coincidieron en la importancia de modernizar los terminales marítimos peruanos para impulsar el desarrollo de las regiones. *La Cámara la Revista de la CCL*. N°835. Recuperado de <https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion835/revistalacamar.a.pdf>
- Trabajando.com (2016). *Satisfacción Laboral en Perú*. (online) Recuperado de: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L. y Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 9(13),129-153
Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad
- Vásquez, M. (2018). *Motivación intrínseca y productividad laboral*. (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Yeren, Y. (2017). “*Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A. Lima – 2016*” (Tesis de grado) Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DEL TERMINAL NORTE MULTIPROPÓSITO DEL PUERTO DEL CALLAO, AÑO 2019”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	TIPO DISEÑO	MÉTODO
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.	Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.	X: Satisfacción Laboral. Dimensiones • Beneficios laborales y remunerativos. • Condiciones laborales. • Relaciones interpersonales.	Diseño: No experimental. Nivel: Descriptivo - Correlacional. De corte Transversal.	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS			
¿Qué relación existe entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal	Determinar la relación que existe entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.	Existe una relación directa y significativa entre los beneficios laborales y remunerativos con la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal	Y: Productividad. Dimensiones • Eficiencia. • Eficacia. • Efectividad.	De enfoque Cuantitativo. Método Hipotético deductivo.	

Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019?		Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.		Población: 30 trabajadores del área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao. Muestra: Tipo censal, 30 trabajadores del área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario, con una escala tipo Likert.
¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019?	Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.	Existe una relación directa y significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.		
¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.	Existe una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao, año 2019.		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definiciones Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
X: Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se mide para efectos de esta investigación de acuerdo a los beneficios laborales y remunerativos, las condiciones de trabajo, y las relaciones interpersonales de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao.	- Beneficios laborales y remunerativos.	- Estímulos. - Salarios. - Incentivos.	1. ¿En los últimos meses ha recibido elogios o reconocimiento por su trabajo? 2. ¿Cree usted que su salario es compatible de acuerdo a su desempeño en el trabajo? 3. ¿La terminal le ha brindado oportunidades de aprender y de crecer durante los últimos años?
		- Condiciones laborales.	- Medidas de seguridad. - Materiales y equipos. - Ambiente de trabajo.	4. ¿La terminal le provee de todas las medidas de seguridad para el cumplimiento de sus funciones de trabajo? 5. ¿Dispone de los materiales o equipos necesarios para realizar correctamente su trabajo? 6. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo cumple con los requisitos necesarios para cumplir sus funciones?
		- Relaciones interpersonales.	- Flujo de comunicación. - Interacciones personales. - Coordinación de actividades.	7. ¿Le resulta fácil tener una correcta comunicación con el jefe de área? 8. ¿Existe una buena interacción con sus compañeros de trabajo? 9. ¿Siente que la terminal tiene una buena coordinación con sus trabajadores? 10. ¿Sus compañeros del área se comunican al momento que ya no pueden resolver algún problema?
Y: Productividad	La productividad en esta investigación se mide respecto a la eficiencia, eficacia y efectividad de los trabajadores en el área de operaciones del terminal Norte Multipropósito del puerto del Callao.	- Eficiencia.	- Alcance de objetivos. - Actividad funcional. - Cumplimiento de actividades.	1. ¿Considera que el trabajador obtiene los resultados propuestos por el terminal? 2. ¿Cree usted que el puesto que ocupa el trabajador en el área de operaciones está relacionada con la experiencia que posee? 3. ¿Cree usted que el trabajador realiza sus actividades en el tiempo establecido por el terminal portuario?

- Eficacia.	- Responsabilidad. - Compromiso. - Retroalimentación.	4. ¿Considera que el trabajador utiliza los recursos necesarios en el ejercicio de sus funciones? 5. ¿El trabajador cumple sus funciones en pro de garantizar los objetivos grupales en las operaciones? 6. ¿El trabajador alcanza buenos índices de rendimiento en sus labores? 7. ¿Cree usted que el trabajador labora en equipo o se llevan bien con los demás trabajadores?
- Efectividad.	- Empatía. - Capacidad. - Competencia.	8. ¿El trabajador realiza alguna actividad que no está incluida entre sus actividades diarias? 9. ¿El trabajador tiene la capacidad de buscar solución ante una situación de emergencia? 10. ¿El trabajador es capaz de trabajar bajo presión?

Anexo 3: Instrumento para la recolección de datos

ENCUESTA ACERCA DE LA SATISFACCION LABORAL

Estimado colaborador. Le pedimos que lea con atención las siguientes preguntas. Por favor marque su respuesta en cada una de ellas, sobre la base de lo que pensó y sintió el último mes. Las alternativas de respuesta son:

Muy de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Muy en desacuerdo (1)

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje preguntas sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en una de las opciones disponibles:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Variable: Satisfacción Laboral						
Dimensión: Beneficios Laborales y Remunerativos						
1	¿En los últimos meses ha recibido elogios o reconocimiento por su trabajo?					
2	¿Cree usted que su salario es compatible de acuerdo a su desempeño en el trabajo?					
3	¿La terminal le ha brindado oportunidades de aprender y de crecer durante los últimos años?					
Dimensión: Condiciones Laborales						
4	¿La terminal le provee de todas las medidas de seguridad para el cumplimiento de sus funciones de trabajo?					
5	¿Dispone de los materiales o equipos necesarios para realizar correctamente su trabajo?					
6	¿Cree usted que el ambiente de trabajo cumple con los requisitos necesarios para cumplir sus funciones?					
Dimensión: Relaciones Interpersonales						
7	¿Le resulta fácil tener una correcta comunicación con el jefe de área?					
8	¿Existe una buena interacción con sus compañeros de trabajo?					
9	¿Siente que la terminal tiene una buena coordinación con sus trabajadores?					
10	¿Sus compañeros del área se comunican al momento que ya no pueden resolver algún problema?					

ENCUESTA ACERCA DE LA PRODUCTIVIDAD

Estimado colaborador. Le pedimos que lea con atención las siguientes preguntas. Por favor marque su respuesta en cada una de ellas, sobre la base de lo que pensó y sintió el último mes. Las alternativas de respuesta son:

Muy de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Muy en desacuerdo (1)

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje preguntas sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en una de las opciones disponibles:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Variable: Productividad						
Dimensión: Eficiencia						
1	¿Considera que el trabajador obtiene los resultados propuestos por el terminal?					
2	¿Cree usted que el puesto que ocupa el trabajador en el área de operaciones está relacionada con la experiencia que posee?					
3	¿Cree usted que el trabajador realiza sus actividades en el tiempo establecido por el terminal portuario?					
Dimensión: Eficacia						
4	¿Considera que el trabajador utiliza los recursos necesarios en el ejercicio de sus funciones?					
5	¿El trabajador cumple sus funciones en pro de garantizar los objetivos grupales en las operaciones?					
6	¿El trabajador alcanza buenos índices de rendimiento en sus labores?					
7	¿Cree usted que el trabajador labora en equipo o se llevan bien con los demás trabajadores?					
Dimensión: Efectividad						
8	¿El trabajador realiza alguna actividad que no está incluida entre sus actividades diarias?					
9	¿El trabajador tiene la capacidad de buscar solución ante una situación de emergencia?					
10	¿El trabajador es capaz de trabajar bajo presión?					

NIVELES Y RANGOS DE LA VARIABLE X: SATISFACCIÓN LABORAL

Parámetros	Variable	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Nº Ítems	10	4	3	3
Puntaje Mín.	10	4	3	3
Puntaje Máx.	50	20	15	15
Amplitud	$50-10 / 3= 13$	$20-4 / 3= 5$	$15-3 / 3= 4$	$15-3 / 3= 4$
Niveles	Rangos			
Alto	38 - 50	16 - 20	11 - 15	11 - 15
Medio	24 - 37	10 - 15	7 - 10	7 - 10
Bajo	10 - 23	4 - 9	3 - 6	3 - 6

NIVELES Y RANGOS DE LA VARIABLE Y: PRODUCTIVIDAD

Parámetros	Variable	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
Nº Ítems	10	3	4	3
Puntaje Mín.	10	3	4	3
Puntaje Máx.	50	15	20	15
Amplitud	$50-10 / 3= 13$	$15-3 / 3= 4$	$20-4 / 3= 5$	$15-3 / 3= 4$
Niveles	Rangos			
Alto	38 - 50	11 - 15	16 - 20	11 - 15
Medio	24 - 37	7 - 10	10 - 15	7 - 10
Bajo	10 - 23	3 - 6	4 - 9	3 - 6

Anexo 4: Base de datos

ENCUESTADO	X 1	X 2	X 3	SUMA DX1	Beneficios Laborales y Remunerativos	X 4	X 5	X 6	SUMA DX2	Condiciones Laborales	X 7	X 8	X 9	X 10	SUMA DX3	Relaciones Interpersonales	SUMA VX	Satisfacción Laboral
1	3	3	4	10	2	3	4	1	8	2	3	3	4	4	14	2	32	2
2	3	3	2	8	2	3	3	2	8	2	3	3	3	3	12	2	28	2
3	1	2	2	5	1	2	1	2	5	1	2	2	1	2	7	1	17	1
4	3	3	3	9	2	4	4	3	11	3	3	2	4	4	13	2	33	2
5	3	3	3	9	2	2	4	2	8	2	5	4	4	1	14	2	31	2
6	3	3	3	9	2	3	2	3	8	2	3	3	2	4	12	2	29	2
7	4	4	4	12	3	5	4	2	11	3	4	3	4	3	14	2	37	2
8	3	4	4	11	3	5	4	1	10	2	4	4	4	5	17	3	38	3
9	3	3	3	9	2	4	5	2	11	3	4	5	5	5	19	3	39	3
10	3	4	2	9	2	4	4	2	10	2	4	4	4	4	16	3	35	2
11	2	3	4	9	2	4	4	2	10	2	5	4	4	4	17	3	36	2
12	2	2	2	6	1	1	4	1	6	1	4	5	4	5	18	3	30	2
13	3	3	4	10	2	5	5	3	13	3	5	5	5	5	20	3	43	3
14	2	4	2	8	2	4	5	3	12	3	4	5	5	5	19	3	39	3
15	3	3	3	9	2	3	3	3	9	2	3	4	3	3	13	2	31	2
16	1	3	3	7	2	4	4	1	9	2	5	4	4	3	16	3	32	2
17	2	4	4	10	2	2	4	2	8	2	5	4	4	1	14	2	32	2
18	3	3	4	10	2	4	3	3	10	2	3	3	3	3	12	2	32	2
19	1	3	3	7	2	5	3	3	11	3	5	4	3	3	15	2	33	2
20	2	4	3	9	2	4	2	2	8	2	3	2	2	3	10	2	27	2
21	3	3	4	10	2	1	1	2	4	1	5	1	1	3	10	2	24	2
22	3	4	4	11	3	4	4	2	10	2	1	3	4	3	11	2	32	2
23	3	3	3	9	2	5	4	2	11	3	1	4	4	5	14	2	34	2
24	3	4	3	10	2	5	5	5	15	3	5	5	5	5	20	3	45	3
25	3	3	3	9	2	4	4	5	13	3	4	4	4	5	17	3	39	3
26	3	3	3	9	2	4	4	5	13	3	5	4	4	4	17	3	39	3
27	2	2	2	6	1	2	2	5	9	2	1	4	2	1	8	1	23	1
28	3	3	2	8	2	4	4	4	12	3	4	4	4	3	15	2	35	2
29	3	4	4	11	3	5	5	5	15	3	5	5	5	5	20	3	46	3
30	3	4	4	11	3	4	4	3	11	3	4	4	4	4	16	3	38	3

ENCUESTADO	Y 1	Y 2	Y 3	SUMA DY1	Eficiencia	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	SUMA DY2	Eficacia	Y 8	Y 9	Y 10	SUMA DY3	Efectividad	SUMA VY	Productividad
1	3	3	3	9	2	4	4	3	3	14	2	4	4	2	10	2	33	2
2	4	5	1	10	2	3	3	5	3	14	2	3	3	3	9	2	33	2
3	2	2	2	6	1	2	2	3	2	9	1	2	2	2	6	1	21	1
4	4	3	3	10	2	3	4	3	3	13	2	3	3	3	9	2	32	2
5	2	3	3	8	2	3	3	4	5	15	2	1	5	2	8	2	31	2
6	4	3	3	10	2	3	2	4	3	12	2	3	3	3	9	2	31	2
7	4	4	3	11	3	4	4	4	4	16	3	4	4	2	10	2	37	2
8	5	5	5	15	3	5	4	5	4	18	3	5	5	1	11	3	44	3
9	5	2	2	9	2	3	5	5	4	17	3	4	5	2	11	3	37	2
10	3	3	3	9	2	4	3	4	3	14	2	4	4	2	10	2	33	2
11	5	5	5	15	3	3	4	3	5	15	2	2	2	1	5	1	35	2
12	2	3	1	6	1	3	2	2	2	9	1	2	3	3	8	2	23	1
13	4	5	5	14	3	5	5	5	5	20	3	5	5	1	11	3	45	3
14	4	4	4	12	3	4	5	4	4	17	3	5	5	2	12	3	41	3
15	4	4	4	12	3	5	3	4	3	15	2	3	3	1	7	2	34	2
16	5	5	5	15	3	5	4	5	5	19	3	2	3	2	7	2	41	3
17	2	3	3	8	2	2	3	2	2	9	1	5	2	2	9	2	26	2
18	2	4	3	9	2	3	3	3	3	12	2	3	4	2	9	2	30	2
19	5	3	2	10	2	5	3	3	3	14	2	4	3	2	9	2	33	2
20	4	3	3	10	2	5	2	3	3	13	2	3	4	2	9	2	32	2
21	1	2	3	6	1	3	2	1	2	8	1	3	3	3	9	2	23	1
22	4	5	1	10	2	5	4	5	1	15	2	4	5	1	10	2	35	2
23	3	3	4	10	2	4	4	5	1	14	2	4	3	3	10	2	34	2
24	5	5	5	15	3	3	3	4	5	15	2	5	5	5	15	3	45	3
25	5	5	4	14	3	4	4	4	4	16	3	2	3	4	9	2	39	3
26	5	5	5	15	3	5	4	5	5	19	3	5	5	5	15	3	49	3
27	2	2	3	7	2	2	2	2	1	7	1	2	2	2	6	1	20	1
28	2	2	2	6	1	3	3	3	3	12	2	4	3	3	10	2	28	2
29	5	5	5	15	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	15	3	50	3
30	5	5	4	14	3	5	3	3	4	15	2	5	5	3	13	3	42	3

Anexo 5: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Encuestado	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_10	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10
1	3	4	4	5	4	1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
2	3	3	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1
3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	2	2	3	5	5	4	4	5	2
4	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
8	3	3	4	1	1	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3
9	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	1
10	3	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3

Fiabilidad: Encuesta de Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	10

Fiabilidad: Encuesta de Productividad**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	10

Anexo 6: Ficha de validación de instrumentos



FICHA DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : CESAR ZAMALLOA QUENAS
Profesión : ADMINISTRADOR PORTUARIO
Grado académico : MAGISTER

Características que lo determinan como experto:

Se hace una breve síntesis de su experiencia docente o profesional que esté relacionada con la variable a validar, también se puede indicar la experiencia en el ámbito de la investigación o en la elaboración de instrumentos. Se incluye cualquier otra información que sea relevante para caracterizarlo como experto.

- DOCENTE ENAMM, UMP, UNAC
- MAGISTER POR ENAMM.
- ENCARGADO DE LA ESCUELA DE ING. DE TRANSPORTE Y LOGISTICA PORTUARIA UMP.
- ASESOR DE TESIS EN UMP
- JURADO DE GRADO Y TITULO.

Firma

DNI: 43460265

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluado como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a algunos de ellos, especifique en comentarios el porqué.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIO
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación	✓		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir.	✓		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica	✓		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido	✓		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas	✓		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes par medir el indicador.	✓		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	✓		

(*) Se responderán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

Estimado Validador

Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el por qué.

VARIABLE	INDICADORES	ITEM	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado en conducta observable	Está redactado para el público al que se dirige	Mide el indicador (variable) que dice medir	
Satisfacción Laboral	Beneficios laborales y remunerativos.	1. ¿En los últimos meses ha recibido elogios o reconocimiento por su trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		2. ¿Cree usted que su salario es compatible de acuerdo a su desempeño en el trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		3. ¿La terminal le ha brindado oportunidades de aprender y de crecer durante los últimos años?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Condiciones laborales.	4. ¿La terminal le provee de todas las medidas de seguridad para el cumplimiento de sus funciones de trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		5. ¿Dispone de los materiales o equipos necesarios para realizar correctamente su trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		6. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo cumple con los requisitos necesarios para cumplir sus funciones?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Relaciones interpersonales.	7. ¿Le resulta fácil tener una correcta comunicación con el jefe de área?	✓	✓	✓	✓	✓	

		8. ¿Existe una buena interacción con sus compañeros de trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		9. ¿Siente que el terminal tiene una buena coordinación con sus trabajadores?	✓	✓	✓	✓	✓	
		10. ¿Sus compañeros del área se comunican al momento que ya no pueden resolver algún problema?	✓	✓	✓	✓	✓	
VARIABLE	INDICADORES	ITEM	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado en conducta observable	Está redactado para el público al que se dirige	Mide el indicador (variable) que dice medir	
Productividad	Eficiencia.	1. ¿Considera que el trabajador obtiene los resultados propuestos por el terminal portuario?	✓	✓	✓	✓	✓	
		2. ¿Cree usted que el puesto que ocupan el trabajador en el área de operaciones está relacionada con la experiencia que posee?	✓	✓	✓	✓	✓	
		3. ¿Cree usted que el trabajador realiza sus actividades en el tiempo establecido por el terminal portuario?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Eficacia.	4. ¿Considera que el trabajador utiliza los recursos necesarios en el ejercicio de sus funciones?	✓	✓	✓	✓	✓	
		5. ¿El trabajador cumple sus funciones en pro de garantizar los objetivos grupales en las operaciones?	✓	✓	✓	✓	✓	
		6. ¿El trabajador alcanza buenos índices de rendimiento en sus labores?	✓	✓	✓	✓	✓	
		7. ¿Cree usted que el trabajador labora en equipo o se llevan bien?	✓	✓	✓	✓	✓	

	Efectividad.	8. ¿el trabajador realiza alguna actividad que no está incluida entre sus actividades diarias?	✓	✓	✓	✓	✓	
		9. ¿El trabajador tiene la capacidad de buscar solución ante una situación de emergencia?	✓	✓	✓	✓	✓	
		10. ¿el trabajador es capaz de trabajar bajo presión?	✓	✓	✓	✓	✓	

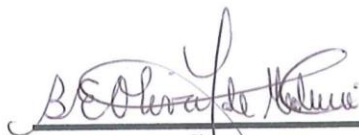
**FICHA
DATOS DEL EXPERTO**

Nombre completo : Blanca Elena Oliva Chagray
Profesión : Docente
Grado académico : Doctora

Características que lo determinan como experto:

Se hace una breve síntesis de su experiencia docente o profesional que esté relacionada con la variable a validar, también se puede indicar la experiencia en el ámbito de la investigación o en la elaboración de instrumentos. Se incluye cualquier otra información que sea relevante para caracterizarlo como experto.

- Docente en la universidad de Arte ORVAL.
- Docente en Licenciatura Complementaria.
- Capacitadora en Diseño Pedagógico en la universidad Marítima del Perú (UMP)
- Magister en Gestión de la Educación
- Doctora en Administración de la Educación



Firma
DNI:
09082038

FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluado como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a algunos de ellos, especifique en comentarios el porqué.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIO
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación	✓		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir.	✓		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica	✓		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido	✓		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas	✓		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes par medir el indicador.	✓		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	✓		

(*) Se responderán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

FICHA DE EVALUACIÓN POR ÍTEMS O INDICADORES

Estimado Validador

Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios señalados. Para aquellos que no, especifique en comentarios el por qué.

VARIABLE	INDICADORES	ITEM	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado en conducta observable	Está redactado para el público al que se dirige	Mide el indicador (variable) que dice medir	
Satisfacción Laboral	Beneficios laborales y remunerativos.	1. ¿En los últimos meses ha recibido elogios o reconocimiento por su trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		2. ¿Cree usted que su salario es compatible de acuerdo a su desempeño en el trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		3. ¿La terminal le ha brindado oportunidades de aprender y de crecer durante los últimos años?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Condiciones laborales.	4. ¿La terminal le provee de todas las medidas de seguridad para el cumplimiento de sus funciones de trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		5. ¿Dispone de los materiales o equipos necesarios para realizar correctamente su trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		6. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo cumple con los requisitos necesarios para cumplir sus funciones?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Relaciones interpersonales.	7. ¿Le resulta fácil tener una correcta comunicación con el jefe de área?	✓	✓	✓	✓	✓	

		8. ¿Existe una buena interacción con sus compañeros de trabajo?	✓	✓	✓	✓	✓	
		9. ¿Siente que el terminal tiene una buena coordinación con sus trabajadores?	✓	✓	✓	✓	✓	
		10. ¿Sus compañeros del área se comunican al momento que ya no pueden resolver algún problema?	✓	✓	✓	✓	✓	
VARIABLE	INDICADORES	ITEM	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado en conducta observable	Está redactado para el público al que se dirige	Mide el indicador (variable) que dice medir	
Productividad	Eficiencia.	1. ¿Considera que el trabajador obtiene los resultados propuestos por el terminal portuario?	✓	✓	✓	✓	✓	
		2. ¿Cree usted que el puesto que ocupan el trabajador en el área de operaciones está relacionada con la experiencia que posee?	✓	✓	✓	✓	✓	
		3. ¿Cree usted que el trabajador realiza sus actividades en el tiempo establecido por el terminal portuario?	✓	✓	✓	✓	✓	
	Eficacia.	4. ¿Considera que el trabajador utiliza los recursos necesarios en el ejercicio de sus funciones?	✓	✓	✓	✓	✓	
		5. ¿El trabajador cumple sus funciones en pro de garantizar los objetivos grupales en las operaciones?	✓	✓	✓	✓	✓	
		6. ¿El trabajador alcanza buenos índices de rendimiento en sus labores?	✓	✓	✓	✓	✓	
		7. ¿Cree usted que el trabajador labora en equipo o se llevan bien?	✓	✓	✓	✓	✓	

	Efectividad.	8. ¿el trabajador realiza alguna actividad que no está incluida entre sus actividades diarias?	✓	✓	✓	✓	✓	
		9. ¿El trabajador tiene la capacidad de buscar solución ante una situación de emergencia?	✓	✓	✓	✓	✓	
		10. ¿el trabajador es capaz de trabajar bajo presión?	✓	✓	✓	✓	✓	