



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
OPERACIONES MINERA VIRGEN DE CHAPI S.A.C. 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración.

Autor:

Br. Deysi Maribel Mariños Rodríguez

Asesor:

Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios: Nuestro padre Jehová. Por derramar su bendición siempre en cada uno de los momentos que vivo, por donarme una familia hermosa y unida; por su protección día a día,

mejorando mi calidad de vida, para lograr con satisfacción y éxito una etapa más.

A mis Padres: Clemente Mariños Otero (que desde el cielo me ilumina), Beatríz Rodríguez

Ramírez. Les dedico esta tesis por brindarme los consejos y el amor de padres que necesito

cada instante, siempre caminando junto a mí, con seguridad y confianza.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Privada del Norte, por ser la casa de estudios con los profesores más amables y respetuosos en su profesión, donde recibí todas las herramientas de calidad necesarias para salir a explorar nuevos mercados.

Al Gerente y sus 210 trabajadores de Minera Virgen de Chapi S.A.C. por aportar de manera libre e incondicional para la culminación de mi proyecto.

A mis Hermanos, Delis, Dally, Diego, Dilmer. Por la afinidad que existe entre nosotros, gracias al buen ejemplo de padres con los que contamos

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	23
1.3. Objetivos	23
1.4. Hipótesis.....	23
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	25
2.1. Tipo de investigación.....	25
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	25
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	26
2.4. Procedimiento	28
2.5. Operacionalización de Variables	29
CAPÍTULO III. RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión y encuesta.....	27
Tabla 2: Operacionalización de variable	29
Tabla 3: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.	30
Tabla 4: Nivel Satisfacción laboral según rendimiento por resultados	31
Tabla 5: Satisfacción laboral según expectativas de trabajadores.	32
Tabla 6: Satisfacción laboral según niveles trabajadores.	33
Tabla 7: Nivel de productividad de los trabajadores.	34
Tabla 8: Productividad según técnicas tecnológicas trabajadores.	35
Tabla 9: Productividad según gestión del desempeño de los trabajadores.....	36
Tabla 10: Productividad según procesos de los trabajadores.	37
Tabla 11: Relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores.	38
Tabla 12: Prueba Chi cuadrado de la satisfacción laboral en la productividad	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.	30
Figura 2: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.	31
Figura 3: Satisfacción laboral según expectativas de los trabajadores.	32
Figura 4: Satisfacción laboral según niveles trabajadores 8.	33
Figura 5: Nivel de productividad de trabajadores.	34
Figura 6: Productividad según técnicas tecnológicas trabajadores.	35
Figura 7: Productividad según gestión del desempeño de los trabajadores.	36
Figura 8: Productividad según procesos de los trabajadores.	37

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área operaciones de la Minera Virgen de Chapi S.A.C., año 2018. Para ello, se utilizó el diseño de investigación descriptivo, obteniéndose una muestra aleatoria de 98 trabajadores a quienes se aplicó una encuesta para medir el grado de influencia de la variable satisfacción laboral frente a la variable de Productividad.

Dentro de los resultados más importantes, se evidencia que la variable satisfacción laboral obtuvo un nivel medianamente satisfecho representado por el 41%; por otra parte la variable productividad obtuvo el nivel de productividad media representado por el 51%. Así mismo, se observa una influencia directa entre satisfacción laboral y productividad, en el sentido que los trabajadores del área operaciones de la minera Virgen de Chapi S.A.C., con percepción medianamente satisfecho se encuentran con una productividad media; y aplicando la prueba no paramétrica de la Chi cuadrado ($p < 0.05$), se comprueba la influencia significativa entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores.

Se concluye que la satisfacción laboral debe ir acompañado de capacitaciones, reuniones de confraternidad y supervisiones continuas generando motivación en el personal de la Minera Virgen de Chapi S.A.C.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Productividad.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of job satisfaction on the productivity of workers in the operations area of the Minera Virgen de Chapi SAC, 2018. For this, the descriptive research design was used, obtaining a random sample of 98 workers to whom a survey was applied to measure the degree of influence of the job satisfaction variable against the Productivity variable.

Among the most important results, it is evident that the job satisfaction variable obtained a moderately satisfied level represented by 41%; On the other hand, the productivity variable obtained the average productivity level represented by 51%. Likewise, there is a direct influence between job satisfaction and productivity, in the sense that workers in the operations area of the Virgen de Chapi mining company SAC - Arasqui with a moderately satisfied perception find themselves with medium productivity; and applying the non-parametric Chi square test ($p < 0.05$), the significant influence between job satisfaction and worker productivity is verified.

It is concluded that job satisfaction must be accompanied by training, fellowship meetings and continuous supervision generating motivation in the personnel of Minera Virgen de Chapi S.A.C.

Keywords: Job satisfaction, productivity.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En las décadas de 1950 y 1960 se realizaron varios análisis mediante estudios tratando de implantar la relación entre las variables satisfacción y productividad, pero la respuesta fue inconsistente, en el año 1990 se afirma la coherencia y relación entre las dos variables. (Atalaya Pisco, 1999). Para lograr una buena productividad hay que usar de manera eficiente los recursos, utilizar las habilidades de las personas para poder seleccionarlos y colocarlos en el lugar de trabajo que les corresponda. (Lefcovich, 2009). La mayoría de las empresas mineras en el Perú, se encuentran geográficamente ubicadas en los Andes, convirtiéndose en las exportadoras de los principales productos mineros: cobre, oro, plomo, zinc, hierro, estaño, molibdeno, plata y otros minerales. El clima de satisfacción se ve reflejado en su óptima exploración, explotación y exportación del mineral, en los Mercados Internacionales, tanto por mineros peruanos como extranjeros; lo que lleva a que el Perú, escale progresivamente en los puestos de mayor nivel de Inversiones en el Mundo, dado los estímulos generados por los diferentes Gobiernos, desde la década de los años noventa del pasado siglo XX. (Delgado Montoya, 2016).

Para fomentar el compañerismo mutuo, se debe dar las herramientas necesarias para crear e innovar métodos y poder aplicarlo en su centro de trabajo, formar y capacitar el talento humano para el uso y mejora de tecnología facilitando el trabajo y así realizar menos esfuerzo en el logro de las metas de producción y convertirse en seres humanos más eficientes. (González Ariza, 2017).

Se determina que la organización ya como dirección tiene que ser más expresiva con sus trabajadores, saber escuchar, interactuar, reconociendo que de ellos depende que logren conseguir una buena producción basado también en la satisfacción de los trabajadores y de ellos mismos como empresa, de esta manera lograr el crecimiento económico, estabilidad y

fidelización de los mismos, lo cual puede iniciar con motivación ya sea verbal, con aumento de sueldo o alguna probabilidad de superación a un trabajador al grado o nivel de ascenso con buenas actitudes y ganas de superación. (Robins, 1993).

En esta investigación se identifica los conceptos de dos variables, la satisfacción laboral y la productividad, donde, la satisfacción es el resultado de factores tanto internos como externos a la empresa en el trabajo entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia o fidelización en la organización entre otros, se identifica claramente que muchos gerentes no le dan prioridad a la satisfacción ya que este tema es considerado en muchas ocasiones como un gasto y no una inversión para sus trabajadores y es todo lo contrario; si la gerencia brinda la oportunidad de desarrollo y crecimiento, los trabajadores tendrán el deseo de desempeñar mejor sus labores o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, desempeñando con gusto lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la empresa y así lograr una mayor satisfacción personal. Lo mencionado ayuda a velar por la satisfacción de los trabajadores, a ver resultados positivos para la organización. La segunda variable es la productividad, que tiene relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional. (Rodríguez Pompa, 2014).

La Minera Virgen de Chapi S.A.C., se ubica en la localidad de Arasqui del distrito de Chaparra, provincia de Caravelí, en departamento de Arequipa e inició sus actividades en el año de 1990 de manera informal y desde el año 2000 con toda su documentación formalizada; está considerada dentro de la mediana empresa, como una minera que produce el metal precioso como es el oro, porque su capacidad de producción es de medio millón de toneladas/año, busca el éxito y la competitividad para tener el mejor posicionamiento en el mercado, considerando que el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales. (Zuluaga Giraldo, 2007)

Dentro del área de operaciones en la minera Virgen de Chapi S.A.C, se cuenta con 131 trabajadores que realizan las labores de producción, categorizados como: peones, ayudantes, operarios A y B, supervisores, ingenieros de minas, topógrafos. Todos los mencionados realizan los trabajos en interior de mina (socavón), cada uno tiene diferentes funciones y cuentan con un bodeguero que facilita y se encarga de recoger del área de almacén todos los materiales, herramientas y equipos necesarios para cada labor.

Anteriormente los trabajadores eran sobreexplotados en razón que no contaban con ninguna medida de seguridad y trabajaban intensamente por un salario muy bajo, en su mayoría de la localidad de Arasqui, que es la que se encuentra más cerca de la unidad minera. Otro problema eran las postas médicas, que no se encontraban cerca para dar solución a algún problema de salud.

Dentro de sus deficiencias en la minera se puede identificar la rotación del personal, En cuanto a la rotación de personal, no existiendo una cuantificación del indicador en la oficina de recursos humanos, se estima que está por encima del promedio de empresas similares o tipo en la zona de explotación y exploración del recurso, sin embargo se ha constatado que del año 2000 a la culminación de este estudio, 2018, se han tenido 5 gerentes de operaciones diferentes, lo que perjudica a una gestión eficiente del recurso humano.

En el área operaciones en la categoría Ayudante de mina, dado que son las personas que realizan el trabajo de mayor esfuerzo y por lo general son personas sin conocimiento o experiencia, en algunas oportunidades se presenta accidentes leves por este hecho, discusión entre capataces y/o jefes de sección, que no les prestan la atención que necesitan y por lo general sus familias no cuentan con un seguro social que les corresponde de acuerdo a ley, esto ocurre porque la organización no presenta los documentos necesarios para gestionar dichos seguros, con el argumento de que debe cumplir los tres meses y luego vuelven revisar la solicitud para asegurar a su familia. Se tiene la percepción que los directivos son líderes

autoritarios y no prestan la confianza para que los trabajadores hagan llegar su incomodidad o diferentes puntos de vista por temor a ser despedidos, pero la necesidad económica y familiar les obliga a aceptar de manera inconsciente ciertas faltas de consideración y a realizar sus labores sin opinión alguna.

En la actualidad la mina está creciendo y formalizando, con ayuda de muchos profesionales que dieron sus aportes en el cargo por temporadas mientras se encontraban laborando para la minera, por otro lado con las coordinaciones con los pobladores se brindó apoyo en las gestiones para escuela y posta médica cerca y con mejor acceso, la misma que otras pequeñas empresas y mineros informales aportaron de una u otra manera para la mejora de los pueblos más cercanos. Esto genera beneficio para los comerciantes y agricultores de la zona porque pueden vender en mayor cantidad su producto y los compradores ingresan con movilidad a recoger desde la chacra.

A la vez se tiene un convenio con la comunidad donde la minera construyó represas de agua para abastecer la mina ya que se trata de una mina seca y necesita agua tanto para las labores que se realizan diariamente dentro de ella como para consumo humano en los campamentos de la unidad, otro reservorio para la comunidad en la cual hicieron su propio programa de abastecimiento tratando de que todos se encuentren satisfechos.

El objetivo principal de este estudio es establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, así como evaluar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores, determinar la importancia que el personal rinda como la empresa minera desea y si se siente satisfecho con su trabajo; además los efectos que conlleva esto en la productividad para que al finalizar se proponga estrategias para elevar el nivel de satisfacción del recurso humano que repercuta en la productividad de los trabajadores.

Asimismo, se busca identificar de manera formal cuáles son los factores que pueden afectar en mayor medida la satisfacción de los colaboradores y que impacte en la productividad para desarrollar las estrategias más adecuadas para superar los puntos de oportunidad identificados.

A continuación, se presentan, a manera de antecedentes los criterios de algunos autores que han realizado estudios anteriores a éstas dos variables de estudio:

Cerdán (2017) en su trabajo de investigación titulado: “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017”. Publicado por Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú. Observa que los colaboradores de dicha empresa tienen un nivel medio de satisfacción laboral, principalmente porque consideran que su remuneración no es adecuada en relación al trabajo que realizan, la empresa no les brinda los beneficios de acuerdo a ley, también no reciben incentivos y/o reconocimiento por parte de ella. Además, el ambiente físico donde realizan sus labores es incómodo, no le facilita la realización de sus labores, las horas extras en su trabajo no son recompensadas justamente y también su trabajo no les permite desarrollarse personal y/o profesionalmente. En los antecedentes buscan conocer si existe cierta incidencia entre las variables que, determinándolas llegarán a dar solución el problema, entendiéndose así, que con la productividad actualmente existe gran consenso respecto a que la satisfacción laboral es una variable fundamental, considerada como la medida más importante que ayuda al buen funcionamiento del sistema de operaciones o procedimientos de la organización.

Mesías (2017) en su artículo científico titulado: “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo Agroindustrial Beta S.A.C Provincia Chincha, (2017)”, demuestra que para estudiar dos variables que se encuentran relacionadas, como la satisfacción laboral, entendida como la percepción que tienen los colaboradores sobre el nivel satisfacción que ofrece una

determinada empresa; y la productividad más conocida como el resultado de producción que alcanza el trabajador. Se considera precisar que ambas categorías se encuentran determinadas por factores internos y externos de una organización. Su antecedente es la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados, esto debido a que el trabajador aplica sus conocimientos y experiencias con más ímpetu porque siente el reconocimiento y valor que le brinda su organización.

Mogollón (2017) en su trabajo de investigación titulado: “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016”. Demuestra que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición. La hipótesis general planteada fue: la satisfacción laboral se relaciona significativamente en la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición. El método que utilizó, desde un alcance cuantitativo, es el hipotético – deductivo, de tipo básica y diseño no experimental correlacional y transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores de ambos sexos del servicio de nutrición, con muestreo de tipo censal. Para el análisis de resultados se utilizó el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS versión 22 y para la contratación de hipótesis se aplicó la prueba estadística de Spearman. Como resultado se obtuvo que al 95 por ciento de confianza, existe correlación significativa entre satisfacción laboral y productividad ($\text{sig.}=0.000<0.05$), siendo dicha correlación, directa y de nivel moderado ($\text{Rho de Spearman} = 0.521$). Obteniendo como antecedente la correlación entre satisfacción laboral y productividad, lo cual concluye con una correlación, directa y de nivel moderado lo cual sí influye para los trabajadores del servicio de nutrición.

Pérez, Libreros, Reyes, Santa Cruz, Alanís y Gutiérrez (2016) en su artículo científico titulado: “Análisis de la satisfacción del usuario y de la productividad de un

modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos”, publicado por Instituto Nacional de Salud Pública, México. Demuestra que en el análisis se realizó un estudio transversal comparativo entre un centro de salud atendido con el modelo de propuesta y otro atendido únicamente por médicos generales. El grado de satisfacción se evaluó mediante una encuesta dirigida a pacientes que acudieron a consulta y la productividad global del modelo propuesto fue mayor que la del modelo tradicional. Concluyendo que la población que acude a los centros de salud con un modelo integrado por TAPS (Técnicos en Atención Primaria) y médicos en general se siente tan satisfecha con el servicio otorgado con el modelo tradicional donde la mayor proporción de consultas de carácter preventivo es un reflejo de la presencia de los técnicos dentro de la comunidad ya que fomentan este tipo de servicios, buscando finalizar su estudio transversal comparativa.

Alva y Juárez (2015) en su trabajo de investigación titulado: “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo”. Publicado por Universidad Privada Antenor Orrego. Demuestra que para conseguir una satisfacción laboral de calidad es recomendable estar atentos a los cambios de los trabajadores de manera permanente, la información debe estar al día mediante una comunicación precisa y amical tratando de llegar al trabajador y su entorno en beneficio de la empresa. Sus antecedentes, hacer uso de métodos de satisfacción y productividad.

Anzules e Illescas (2015) en su artículo científico titulado: “Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito”. (2015). Demuestran que como soporte de la investigación se realiza un análisis a los conceptos y teorías ligado a la satisfacción laboral, postulados que siendo de distintas corrientes y autores, concluyen en que un trabajador motivado, que se siente satisfecho con la actividad laboral que realiza, es más productivo y aporta de mejor manera para la consecución de los

objetivos organizacionales. Como antecedente muestra cómo enfocar los objetivos en busca de una relación entre satisfacción laboral y productividad.

Quispe (2014) en su trabajo de investigación titulado: “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de Sódimac Perú - Trujillo Open Plaza 2013”, publicado por Universidad Nacional de Trujillo–Perú. Hizo uso de siete factores de satisfacción señalados por Fernández Ríos: el sueldo, el entorno donde se realizan las actividades, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las amistades, el interactuar y valorar a sus supervisores, el valor recibido y la oportunidad de superarse, fue mediante información recibida de una encuesta según la muestra. La investigación arroja que el personal se encuentra insatisfecho, uno de los motivos es porque consideran que no reciben un pago justo por el trabajo que hacen. También se observa que los trabajadores, valoran la seguridad que la empresa les brinda, pero no perciben un sentimiento de compañerismo ni trabajo en equipo ni se sienten reconocidos por el esfuerzo extra que hacen, pues expresan que los jefes no les delegan responsabilidades y que su participación no marca alguna diferencia en la organización. Los asociados de dicha empresa afirman que sentirse laboralmente satisfecho mejora la productividad en la empresa. En los antecedentes usa los siete factores de satisfacción, utiliza una investigación de campo y la información obtenida es a través de una encuesta aplicada a una muestra de los trabajadores.

Fuentes (2012), en su trabajo de investigación titulado: “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad, estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango”, publicado por el Cid Editor/apuntes, Barcelona, España. Demuestra que la satisfacción laboral es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia se basó al procedimiento estadístico de la significación y fiabilidad de la correlación, concluyendo que no existe influencia entre dichas variables.

Reinoso (2012) en su trabajo titulado: “Análisis económico de la Satisfacción Laboral en la Productividad del Trabajo de Distribuidora Dispacif S.A.C de la ciudad de Ambato en el período Julio – Diciembre de 2010”, publicado por Repositorio Universidad Técnica de Ambato de Machala – Ecuador. Demuestra que el trabajo de investigación tiene por objeto proponer el diseño de un plan metodológico de medición de la relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad del Trabajo, a fin de mejorar la relación de estas variables en la Distribuidora Dispacif S.A de la ciudad de Ambato. La disminución del nivel de ventas, único medidor de productividad en una empresa comercializadora, es el problema planteado como consecuencia del absentismo, actitud de escape, rotación y desmotivación de los empleados cuyo objetivo general es definir la proporcionalidad de afectación de la satisfacción sobre la productividad, para ello se propone la aplicación de la metodología de medición propia de Dispacif desarrollada en este trabajo, para determinar las correlaciones entre variables a través del uso del método de Sistema de Mínimos Cuadrados Simultáneos (MC2) y mejorar la fórmula general de ventas con la inclusión de la nueva variable, satisfacción laboral. Metodología que ayudará a mejorar el nivel de ventas con el incremento de la proporcionalidad de la variable independiente, como resultado el aumento de las dimensiones intrínsecas y extrínsecas de satisfacción laboral, por medio de un programa de control, evaluación y mejora de la Cultura Ocupacional. En sus Antecedentes determinan aquellos conceptos inherentes que explican su importancia de ambas variables y son de vital importancia para una empresa de tal prestigio, que contempla que todo esfuerzo para generar valor se debe traducir en resultados.

Vargas (2008) en su artículo científico titulado: “Auto actualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío”. Publicado por Nova Scientia, Guanajuato, México. Demuestra que se estudia la relación entre el nivel de Auto actualización (madurez o desarrollo personal) de supervisores,

gerentes o empresarios en dieciséis empresas (PYMES) de calzado de la ciudad de León, con los niveles de Satisfacción Laboral y la productividad. En general se aprecia que existe un nivel medio de satisfacción laboral en casi todas las empresas abordadas, así como perfiles del POI (Personal Orientation Inventory) con niveles abajo del promedio estándar de Auto actualización en los supervisores; los jefes, supervisores o gerentes solamente se interesan por lograr cumplir sus metas en avances de producción, dejando de lado la satisfacción de los trabajadores e incluso descuidando la seguridad y bienestar entre ellos; para lograr alcanzar la satisfacción tanto del trabajador como de la organización, deben permitir interactuar supervisor-trabajador para de esta manera lograr el crecimiento de la empresa en producción con sus trabajadores y organización satisfecha.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral y la eficiencia de los colaboradores se incrementa siempre y cuando exista una fuerte cultura organizacional dentro de las organizaciones. Otros factores primordiales en la satisfacción laboral están relacionados con las funciones y tareas diarias que ejecutan y el feedback que reciben de sus superiores (Arbayza, 2014).

La satisfacción laboral depende de una serie de variables como: la motivación, el tipo de actividad, la significancia de su trabajo, la valoración de los resultados de su trabajo y que dichos resultados le sean comunicados al empleado (Chiavenato, 2011).

La satisfacción puede definirse como una situación emocionalmente positiva que siente una persona o trabajador y que lo demuestra a través de su comportamiento dentro de las compañías. La satisfacción laboral está determinada por factores como: la personalidad del trabajador, los valores del empleado, la interrelación laboral y las condiciones mismas del trabajo (Rubiano & Forero, 2014).

Es una emoción positiva que el trabajador siente sobre su propio trabajo y que se genera de la percepción de sus características. Por lo que un empleado con alta satisfacción

laboral tendrá sensaciones favorables en su trabajo y un empleado con baja o poca satisfacción, tendrá sensaciones negativas o desfavorables (Robbins & Judge, 2009).

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Las investigaciones indican que los factores que influyen la satisfacción en el trabajo son variados. Robbins y Judge (2009) indican que los factores más comunes son:

- En trabajo en sí mismo
- La remuneración
- Ascensos
- Supervisores
- Compañeros de trabajo

Según Palma (1999), la satisfacción laboral puede medirse teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

Rendimiento percibido:

Condiciones físicas y/o materiales: materiales que el trabajo dispone para que pueda trabajar adecuadamente.

Beneficios laborales y/o remunerativos: nivel de satisfacción con respecto a su retribución económica por su trabajo.

Desempeño de tareas: es el valor que el trabajador da a sus actividades diarias.

Expectativas:

Desarrollo personal: satisfacción con respecto a las posibilidades que le brinda la empresa para que el trabajador logre su autorrealización.

Políticas administrativas: satisfacción del trabajador con respecto los lineamientos que regulan las actividades de los trabajadores en la empresa.

Relación con la autoridad: valor que brinda el trabajador a la relación con su jefatura directa dentro de sus labores diarias.

Nivel de Satisfacción:

Relaciones sociales: grado de satisfacción con respecto a las relaciones con el resto de los colaboradores de la empresa.

Efectos de la satisfacción laboral en los empedados

Definitivamente siempre habrá consecuencias positivas o negativas si a los empleados les gusta o les desagrada su trabajo. Las más comunes son:

Salida: actitud e intención de renunciar de la empresa

Voz: sugerir mejoras a la situación que el empleado percibe, inclusive a través de una actividad sindical.

Lealtad: actitud optimista de que la situación percibida mejore.

Negligencia: dejar que la situación empeore, llegando inclusive al ausentismo, baja productividad.

Satisfacción en el trabajo y productividad

Según los estudios realizados por los especialistas, es muy probable que los empleados satisfechos sean más productivos. Los datos corroborados indican que la satisfacción y la productividad tienen una fuerte relación.

Productividad

La productividad es la relación entre la producción y los materiales utilizados en un determinado proceso productivo. Se considera una variable que mide la eficiencia de utilización de recursos para lograr los objetivos trazados (Jiménez, Delgado & Gaona, 2001).

Uno de los factores principales respecto a la productividad, no es la remuneración o el entorno de trabajo, sino la buena relación que existe entre el trabajador y sus superiores directos (Robbins & Coulter, 2014).

La productividad es la relación que existe entre producción y uso de materiales. La productividad no depende de la producción ni del volumen producido. Es una medida de lo

bien que se han utilizado los diferentes recursos para lograr determinados niveles de producción. El concepto de productividad está interrelacionado con los distintos factores del lugar de trabajo (Lefcovich, 2009).

Una empresa es productiva si logra sus objetivos y si lo hace consumiendo insumos a un bajo costo. En lo que respecta a la productividad individual, ésta depende también del nivel de satisfacción laboral tenga el empleado (Robbins & Judge, 2009).

A nivel empresarial, las alcancen un alto nivel de productividad, superior al promedio de su rubro, tendrán mayores utilidades. Asimismo, las empresas que trabajan y obtienen niveles productividad bajos corren un alto riesgo de caer en cuanto a su competitividad en su mercado objetivo (Lefcovich, 2009).

Desde un punto de vista personal, el aumento en la productividad es muy importante para elevar el nivel de vida del empleado y para lograr un óptimo uso de los recursos disponibles dentro de las organizaciones.

Tecnología:

Mejoramiento de la productividad. El mejoramiento de la productividad implica aplicar los siguientes pasos:

Seleccionar las técnicas más apropiadas en función de las características propias de la organización y su entorno.

Elaborar un plan de implementación para aplicar las técnicas seleccionadas.

Según el estudio de Sumanth existen aproximadamente 70 técnicas clasificadas en 5 categorías principales:

Técnicas basadas en la tecnología

Técnicas basadas en los materiales

Técnicas basadas en los empleados

Técnicas basadas en el producto y

Técnicas basadas en los procesos.

Gestión de desempeño:

Con la gestión de desempeño mejoramos la comunicación entre trabajador y supervisión, por ende, crecemos en rendimiento en el tema operativo alentando al trabajador a desarrollar sus habilidades constantemente, siempre enfocándolos a tener claros los objetivos de la empresa.

Según Chiavenato (2000) existen métodos de evaluación de desempeño.

Clasificados en métodos tradicionales de evaluación del desempeño o métodos basados en el desempeño pasado y los métodos de evaluación basados en el desempeño futuro.

Procesos:

Los procesos son etapas a seguir en coordinación para cumplir los objetivos en base a actividades bien planificadas.

Según KAORU ISHIKAWA, “Si usted no tiene un indicador de resultado, usted no gerencia”, todo proceso tiene un inicio y un final, en las operaciones es un punto muy importante para lograr las actividades programadas y por ende el logro de objetivos.

Koontz y O’ Donnell: Definen el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, designación de personal, control, organización, dirección.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área Operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.
- Identificar el nivel de productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.
- Identificar el nivel de las dimensiones de la variable satisfacción laboral y la variable productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.

1.4.2. Hipótesis estadísticas:

H0: Las variables satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C son independientes y no tienen relación.

H1: Las variables satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C son independientes y tienen relación.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional; describimos analíticamente comportamientos, características y comprobaremos la influencia entre las variables Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del área de operaciones de la Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.

Tipo de diseño de investigación:

No experimental Transversal: no se manipularon las variables, se observaron en su contexto original para la realización del análisis, no existe experimentación por el equipo investigador. Además, es de corte transversal porque se realizó en un año específico, 2018.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

La población identificada en la investigación realizada estuvo constituida por todos los trabajadores del área de operaciones de la empresa minera, esta área cuenta con un total de 131 trabajadores, según registros se categorizan como: peones, ayudantes, operarios A y B, supervisores, ingenieros de minas, topógrafos, todos los mencionados realizan los trabajos en interior de mina (socavón); cada uno tiene diferentes funciones y cuentan con un bodeguero que facilita y se encarga de recoger del área de almacén todos los materiales, herramientas y equipos necesarios para cada labor.

Muestra

En el cálculo de la muestra se obtuvo una muestra de 98 trabajadores del área Operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. De acuerdo con la población finita identificada, el tamaño de la muestra se halla a través del muestreo aleatorio simple con población conocida a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(N)*(Z_{\alpha}^2)*(p)*(q)}{(d^2)*(N-1)+[(Z_{\alpha}^2)*(p)*(q)]}$$

Dónde:

N= Total de la población (en este caso = 131)

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)

q = 1-p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = precisión (en este caso es el 5% = 0.05)

Reemplazando los datos tenemos que:

$$n = \frac{(131)*(1.96^2)*(0.5)(0.5)}{(0.05^2)*(131-1)+[(1.96^2)*(0.5)(0.5)]} = \frac{125.8124}{0.325+0.9604} = \frac{125.8124}{1.2854} = 97.88 = \mathbf{98}$$

De donde obtenemos que la muestra es de 98 trabajadores del área operaciones de la Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.

Criterios de inclusión. Para el presente estudio estuvieron incluidos los trabajadores que se encontraron laborando al momento de la ejecución del presente estudio, dentro del área de Operaciones de la minera Virgen de Chapi SAC.

Criterios de exclusión. Fueron excluidos o no formarán parte del presente estudio aquellos trabajadores que pertenezcan a otras diferentes al área de Operaciones de esta empresa minera Virgen de Chapi SAC.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se tuvieron en consideración las siguientes técnicas e instrumentos:

Tabla 1: Dimensión y encuesta.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Rendimiento percibido	Resultados	Se siente satisfecho con las metas alcanzadas por la minera
		Se siente satisfecho con los resultados del trabajo realizado por el personal de la Empresa
		Se encuentra satisfecho con los servicios que brinda la Minera son oportunos
		La Empresa cuenta con procedimientos de solución a sus necesidades
Expectativas	Expectativa	Se encuentra satisfecho con el trato dentro de la Empresa Minera
		La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional
		Se siente parte del equipo de trabajo de la Minera
		Se siente satisfecho con los equipos de protección personal necesarios para su trabajo
		Su puesto de trabajo permite poner en práctica sus conocimientos adquiridos
Nivel de satisfacción	satisfacción	Se encuentra satisfecho con el trabajo que desarrolla en la Minera
		Me siento satisfecho con el servicio que brinda la Minera Virgen de Chapi
		Se siente satisfecho con la información periódica recibida en la Minera de Chapi.
		Se siente satisfecho con las condiciones de trabajo de la Empresa
		Se encuentra satisfecho con el trato dentro de la Empresa Minera

Tecnología	Técnicas	La empresa invierte en tecnología que le permita gestionar la información
		La empresa cuenta con materiales y equipos de tecnología adecuada para su desempeño
		La empresa cuenta con central de comunicación adecuada para organización
		La empresa cuenta con softwares de gestión empresarial
Gestión del desempeño	Desempeño	Los colaboradores realizan trabajos relacionados con sus habilidades y/o capacidades
		La Empresa ofrece programas de capacitación
		Los trabajadores asumen como propias las metas establecidas por la empresa
		Los empleados conocen sus responsabilidades y labores de su puesto de trabajo
		Los trabajadores laboran con la premisa de mejora de desempeño
Procesos	Procedimiento	La empresa tiene establecido todos sus procesos
		La empresa cuenta con procesos estandarizados
		La empresa tiene definidos los procesos de logística de entrada y salida
		La organización cuenta con procedimientos y/o planes de contingencia en situaciones adversas
		La empresa dispone de procesos de acuerdo de acuerdo a su reglamento interno y organización de funciones

De Recolección de la información

La técnica de recolección de la información es la Encuesta. El instrumento de recolección es el cuestionario de encuesta estandarizado y validado del tipo escala Likert).

De análisis de información:

Análisis Descriptivo: Se describió la situación tal y como se da en la realidad sin ninguna manipulación de las variables, se realizó un análisis descriptivo basado en la información obtenida en el momento de ejecución del estudio de los trabajadores del área de operaciones de la Minera Virgen de Chapi SAC.

Análisis Inferencial: Luego de recolectar los datos, se construyó la matriz usando el programa Excel y se realizaron las pruebas estadísticas de correlación necesarias para someter a prueba la hipótesis planteada.

2.4.Procedimiento

Se comunicó a la empresa Minera Virgen Chapi SAC – Arasqui, para la realización de la investigación, quien en la parte de proyecto fue informada sobre sus objetivos y acepto colaborar en el sentido de autorizar la encuesta al personal de operaciones de la empresa, coordinándose los espacios de tiempo oportuno. Así mismo se hizo llegar los instrumentos cuestionarios, y ficha técnica

Se aplicó los instrumentos de recopilación de información a la muestra seleccionada, el mismo estuvo compuesto por dos cuestionarios, uno para la variable satisfacción laboral, y otro para la variable productividad del trabajador aplicados en el área de operaciones de la Minera Virgen de Chapi S.A.C. Posteriormente se elaboró gráficos y cuadros estadísticos en base a la información recaudada, para de esta manera interpretar y analizar los resultados, en función de las variables planteadas en la investigación. Igualmente se realizó la comprobación de la hipótesis de estudio. Finalmente se procede a dar a conocer los resultados y las recomendaciones que cumpla con los objetivos trazados.

2.5. Operacionalización de Variables

Tabla 2: *Operacionalización de variables Satisfacción Laboral y Productividad.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Satisfacción laboral	Es una emoción positiva que el trabajador siente sobre el su propio trabajo y que se genera de la percepción de sus características. Por lo que un empleado con alta satisfacción laboral tendrá sensaciones favorables hacia su trabajo y un empleado con baja o poca satisfacción, tendrá sensaciones negativas o desfavorables (Robbins & Judge, 2009).	La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Cada Ítem tiene la estructura: Totalmente insatisfecho () Insatisfecho () Indiferente () Satisfecho () Totalmente satisfecho ()	Rendimiento Percibido: (1-2-3) Expectativas: (5-6-7-8-9) Nivel de satisfacción: (10-11-12-13-14)	Resultados. Expectativas. Satisfacción
Variable dependiente: Productividad	La productividad es la relación que existe entre producción y uso de materiales. La productividad no depende de la producción ni del volumen producido. Es una medida de lo bien que se han utilizado los diferentes recursos para lograr determinados niveles de producción. El concepto de productividad está interrelacionado con los distintos factores del lugar de trabajo (Lefcovich, 2009).	La productividad es uso eficiente de recursos por el individuo en su trabajo. Cada Ítem tiene la estructura: Total desacuerdo () En desacuerdo () No sabe/No opina () De acuerdo () () Totalmente de acuerdo.	Tecnología: (1-2-3-4) Gestión desempeño: (5-6-7-8-9) Procesos: (10-11-12-13-14)	Técnicas Desempeño Procedimiento

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, presentamos los principales resultados del trabajo de investigación:

3.1 Análisis del Nivel de Satisfacción de los trabajadores del área de Operaciones:

Tabla 3: *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.*

Satisfacción	Trabajadores	Porcentaje %
Nada satisfecho	37	38
Medianamente satisfecho	40	41
Satisfecho	21	21
Total	98	100

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

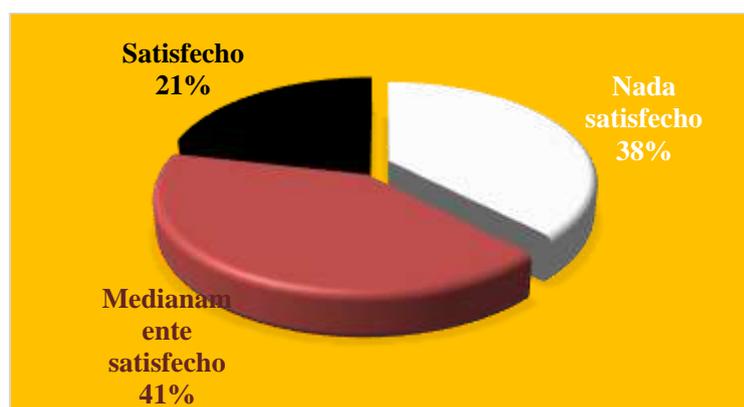


Figura 1: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

Interpretación

Luego de las encuestas realizadas, podemos observar que los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C., presentan el siguiente nivel de satisfacción: el 41 por ciento indicó estar medianamente satisfecho; el 38 por ciento nada satisfecho y sólo un 21 por ciento mencionó que se encuentra satisfecho. El detalle de estos resultados lo podemos observar en la Tabla 2 y Figura 1.

Tabla 4: Nivel Satisfacción laboral según rendimiento por resultados trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.

Satisfacción	Trabajador	Porcentaje
Nada satisfecho	54	55%
Medianamente satisfecho	33	34%
Satisfecho	11	11%
Total	98	100%

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

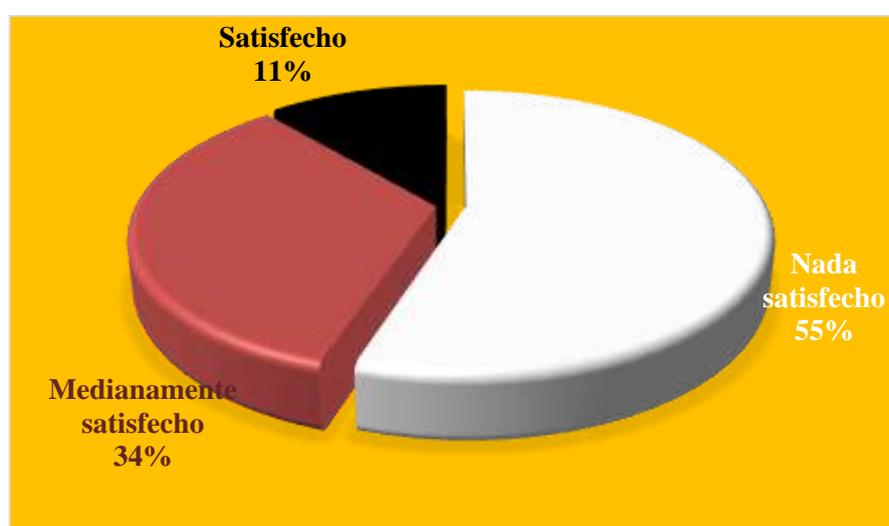


Figura 2: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

Interpretación:

El 55% del personal manifiesta encontrarse nada satisfecho, medianamente satisfecho 34% y satisfecho 11 área de operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.

Tabla 5: *Satisfacción laboral según expectativas de trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Satisfacción	Trabajador	Porcentaje
Nada satisfecho	27	28%
Medianamente satisfecho	50	51%
Satisfecho	21	21%
Total	98	100%

Fuente: Encuesta aplicada 2018
Elaboración: El Autor

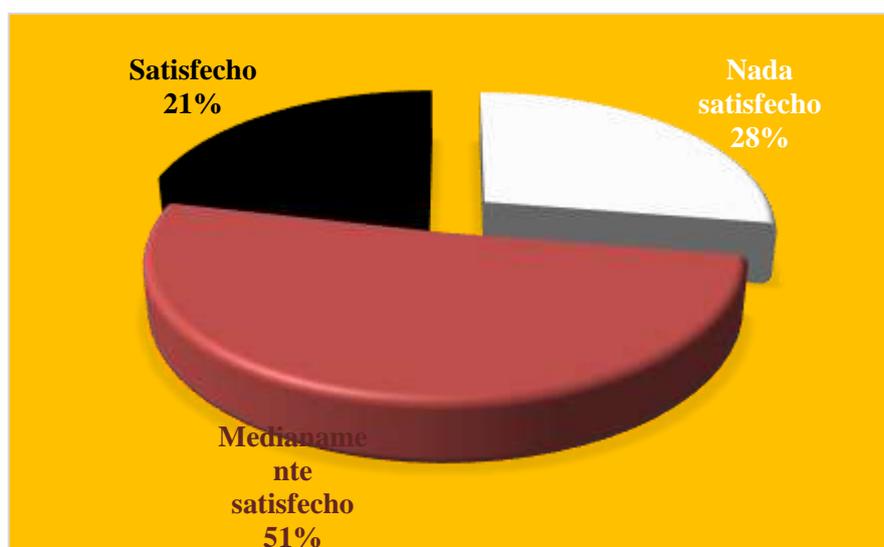


Figura 3: *Satisfacción laboral según expectativas de los trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

Interpretación:

Se observa un 51% de trabajadores medianamente satisfechos con su satisfacción laboral según expectativas, nada satisfechos un 28% y satisfechos el 21% área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui – 2018.

Tabla 6: *Satisfacción laboral según niveles trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Satisfacción	Trabajador	Porcentaje
Nada satisfecho	27	28%
Medianamente satisfecho	52	53%
Satisfecho	19	19%
Total	98	100%

Fuente: Encuesta aplicada 2018
Elaboración: El Autor

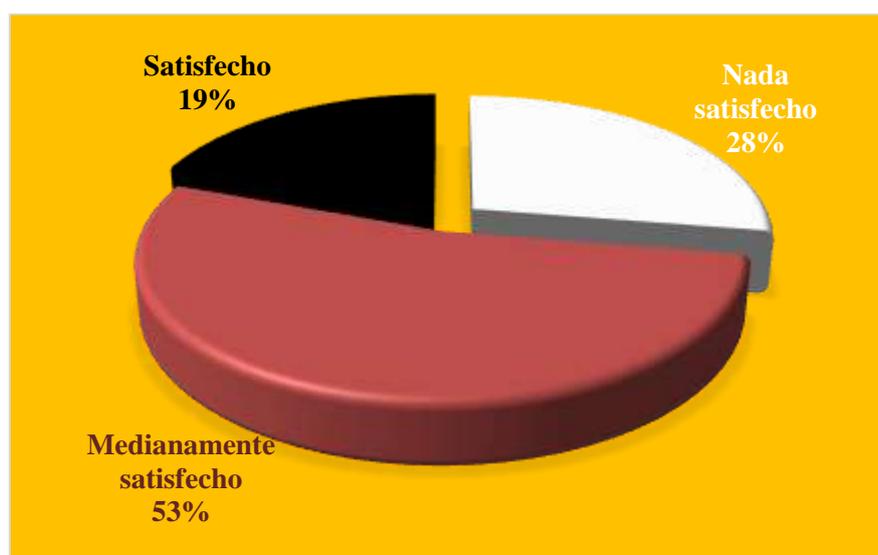


Figura 4: *Satisfacción laboral según niveles trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Fuente: Encuesta aplicada 2018
Elaboración: El Autor

Interpretación:

El 53% del personal manifiesta encontrarse medianamente satisfecho, nada satisfecho el 28% y satisfecho el 19% área de operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.

3.2 Análisis del Nivel de Productividad de los trabajadores del área de Operaciones:

Tabla 7: *Nivel de productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.*

Productividad	Trabajador	Porcentaje %
Baja	25	26
Media	51	52
Alta	22	22
Total	98	100

Fuente: Encuesta aplicada 2018
Elaboración: El Autor

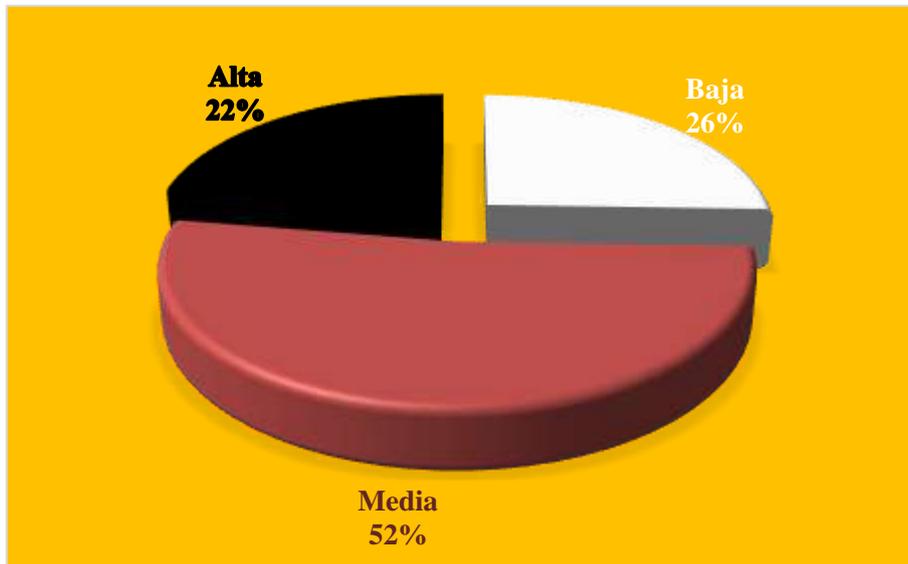


Figura 5: *Nivel de productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018*

Fuente: Encuesta aplicada 2018
Elaboración: El Autor

Interpretación

Los resultados de las encuestas realizadas indican que los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. presentan un 25% con baja productividad; un 51% de productividad media y sólo un 22% trabajan con alta productividad. Estos resultados se detallan en la Tabla 6 y Figura 5.

Tabla 8: *Productividad según técnicas tecnológicas trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Productividad	Trabajador	Porcentaje
Baja	33	34%
Media	51	52%
Alta	14	14%
Total	98	100%

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

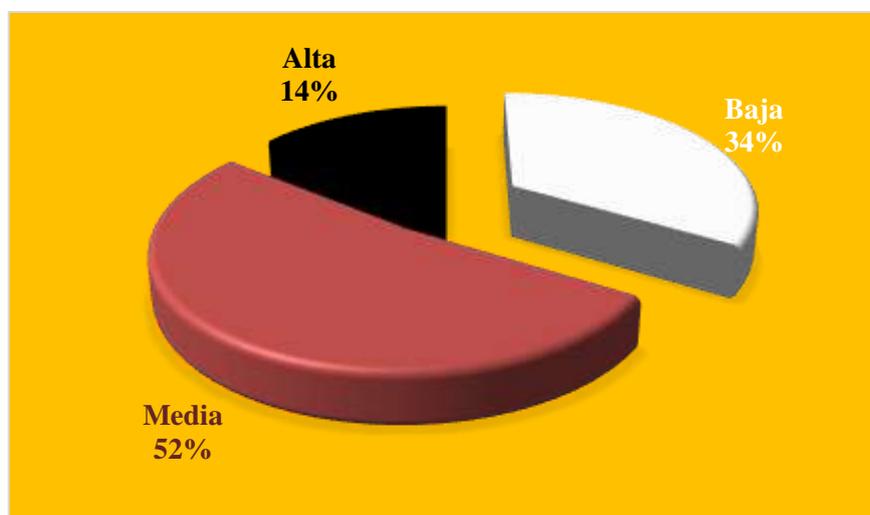


Figura 6: *Productividad según técnicas tecnológicas trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

Interpretación:

El 52% del personal obtuvo productividad según técnicas tecnológicas media, baja 34% y alta el 14%; área de operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui

Tabla 9: *Productividad según gestión del desempeño de los trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Productividad	Trabajador	Porcentaje
Baja	18	18%
Media	60	61%
Alta	20	20%
Total	98	100%

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

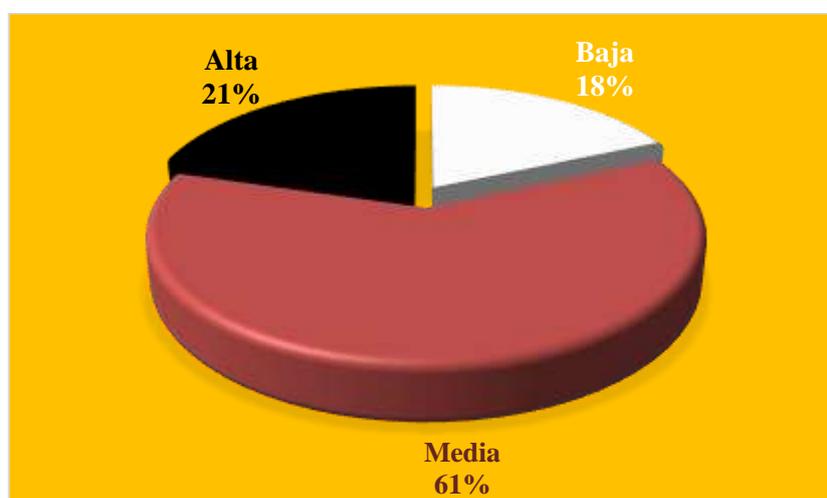


Figura 7: *Productividad según gestión del desempeño de los trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

Interpretación:

Los trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui presentan productividad según gestión del desempeño media el 61%, alta el 21% y baja un 18%.

Tabla 10: *Productividad según procesos de los trabajadores del área operaciones -
Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Productividad	Trabajador	Porcentaje
Baja	43	44%
Media	35	36%
Alta	20	20%
Total	98	100%

Fuente: Encuesta aplicada 2018
Elaboración: El Autor

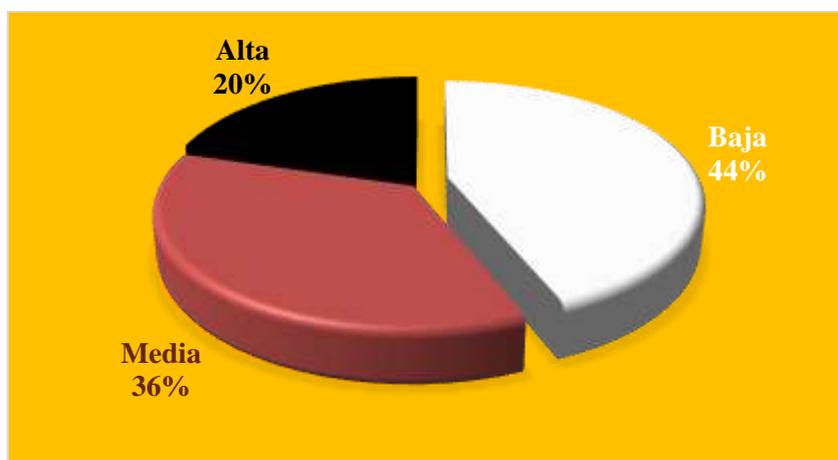


Figura 8: *Productividad según procesos de los trabajadores del área operaciones -
Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui- 2018.*

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

Interpretación:

El 44% de trabajadores obtuvo una productividad según procesos baja, media 36% y alta el 20% área operaciones - Minera Virgen de Chapi S.A.C, Arasqui.

3.3 Análisis de la influencia de la Satisfacción laboral en la Productividad de los

trabajadores del área de Operaciones:

Tabla 11: *Relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del área de operaciones - Minera Virgen de Chapi SAC - Arasqui, 2018.*

Satisfacción laboral	Productividad			Total
	Baja	Media	Alta	
Nada satisfecho	10	17	0	27
Mediamente satisfecho	7	35	8	50
Satisfecho	1	8	12	21
Total	18	60	20	98

Fuente: Encuesta aplicada 2018

Elaboración: El Autor

Interpretación

En este análisis, mostramos y evidenciamos la existencia de una influencia directa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C.

De los 98 entrevistados, sólo 20 trabajadores presentan alta productividad; de los cuales 8 trabajadores indican que están mediamente satisfechos y 12 manifiestan estar satisfechos.

Finalmente, de la Tabla 10, podemos concluir los trabajadores que alcanzan una media y baja productividad totalizan 78 trabajadores, con lo cual evidenciamos que existe una fuerte influencia entre el nivel de satisfacción y la productividad en los colaboradores del área de Operaciones de Minera Virgen de Chapi S.A.C.

La prueba Chi Cuadrado corrobora esto y lo podemos observar en la Tabla 11.

Tabla 12: *Prueba Chi cuadrado de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,109 ^a	4	.000
Razón de verosimilitudes	31.080	4	.000
Asociación lineal por lineal	23.935	1	.000
N de casos válidos	98		

Fuente: Encuesta aplicada 2018
Elaboración: El Autor

H0: Las variables satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C son independientes y no tienen relación.

H1: Las variables satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C son independientes y tienen relación.

Al observar ($p=0.000$), la prueba no paramétrica de la Chi cuadrado ($p<0.05$), podemos indicar que existe influencia significativa entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018. Por la cual, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación, determinó la existencia de una influencia entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de operaciones de la Minera Virgen de Chapi SAC. Observamos (tabla nº 11), resultado de la prueba no paramétrica, Chi cuadrado ($p < 0.05$). Lo que demuestra, una influencia significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de operaciones de la Minera Virgen de Chapi SAC, año 2018. Asimismo, Mogollón (2017) en su investigación “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016”, comparten resultados equiparables, destacando que concluyen con una correlación, directa y de nivel moderado lo cual sí influye la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú.

Cabe destacar, que de los 98 trabajadores solo 20 presentan productividad alta, pues como se analizó en resultados los trabajadores no están realmente satisfechos y por ende su productividad es baja. Esto se sustenta en el artículo de Anzules e Illescas (2015), que concluyen en que un trabajador motivado, que se siente satisfecho con la actividad laboral que realiza, es más productivo y aporta de mejor manera para la consecución de los objetivos organizacionales.

En cuanto a la satisfacción laboral, los colaboradores expresan en un 41% estar medianamente satisfecho y sólo un 21% mencionó que se encuentra satisfecho, este

aspecto coincide con lo propuesto por (Arbayza, 2014), cuando al observar algunos factores de satisfacción laboral señalan que éstos están relacionados con las funciones y tareas diarias que ejecutan y el feedback que reciben de sus superiores.

Respecto a la productividad de los trabajadores del área de operaciones de la minera, un 25% tienen una baja productividad y el 51% generan productividad media. Es decir solamente dos de 10 trabajadores tiene una muy buena productividad. Atribuible en parte a lo expresado por (Robbins & Coulter, 2014) cuando afirma que uno de los factores principales respecto a la productividad, no es la remuneración o el entorno de trabajo, sino la buena relación que existe entre el trabajador y sus superiores directos, además que esto se sustenta con la alta rotación en el puesto de jefe de operaciones de esta empresa.

Por otra parte, el nivel de satisfacción laboral según rendimiento por resultados de los trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi, el 55% manifiesta estar nada satisfechos; esto se podría deber a la recargada labor que implica el trabajar en el sector minería, donde solo un 11% de trabajadores manifiesta estar satisfecho. Como lo menciona el trabajo de Alva y Juárez (2015) en su trabajo de investigación “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo”, para conseguir una satisfacción laboral de calidad es recomendable estar atentos a los cambios de los trabajadores de manera permanente, la información debe estar al día mediante una comunicación precisa y amical tratando de llegar al trabajador y su entorno en beneficio de la empresa.

Asimismo, en el caso de productividad según técnicas tecnológicas los trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi, presentan un nivel medio de productividad; resultado comparable al del estudio de Cerdán (2017) en su trabajo de investigación titulado: “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la

empresa calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017", donde concluye que solución el problema, entendiéndose así, que con la productividad actualmente existe gran consenso respecto a que la satisfacción laboral es una variable fundamental, considerada como la medida más importante que ayuda al buen funcionamiento del sistema de operaciones o procedimientos de la organización.

4.2 Conclusiones

Existe una influencia directa entre la satisfacción laboral y la productividad; en el sentido de que los trabajadores del área de operaciones - Minera Virgen de Chapi SAC - Arasqui con percepción medianamente satisfecho, se encuentran con una productividad media.

Respecto al nivel de satisfacción, se concluye que los trabajadores del área de operaciones, Minera Virgen de Chapi S.A.C. se encuentran medianamente satisfechos representado por el 41%, nada satisfechos el 38% y satisfechos el 21%.

Respecto al nivel de satisfacción laboral, se concluye que los trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi, el 41% obtiene el nivel medianamente satisfecho; nada satisfecho 38% y satisfecho el 21%.

La satisfacción laboral según rendimiento por resultados de trabajadores del área operaciones - Minera Virgen de Chapi, año 2018. El 55% del personal manifiesta encontrarse nada satisfecho, medianamente satisfecho 34% y satisfecho 11 %.

En cuanto al nivel de productividad laboral, se observa un 52% de trabajadores con el nivel de productividad media, baja 26% y alta 22% área de operaciones - Minera Virgen de Chapi, Arasqui, año 2018.

Productividad según técnicas tecnológicas de trabajadores del área operaciones -
Minera Virgen de Chapi, año 2018. El 52% del personal obtuvo productividad según
técnicas tecnológicas media, baja 34% y alta el 14%

Al contrastar la hipótesis estadística, se concluye que existe evidencia significativa
que determina la influencia entre las variables satisfacción y productividad laborales,
prueba Chi cuadrado ($p=0.000$), se puede apreciar que la significación ($p<0.05$).
Concluyendo categóricamente que las variables satisfacción laboral y productividad de los
trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C son independientes y
tienen relación

REFERENCIAS

- Alva, J. & Juárez, J. (2015). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo*. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA JOSE SATISFACCION_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCION_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf) – (Citado: 2 de Setiembre del 2019).
- Anzules, W. & Illescas, C. (2015). *Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4852>. (Citado: 5 de Julio del 2019).
- Arbayza, L. (2014). *Administración organización; un enfoque contemporáneo* (1ra Ed.). Buenos Aires: Cengage Learning. (Citado: 15 de Agosto del 2019).
- Argimon, J. (2013). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica* (Vol. 4a ed.). (E. SEVIER, Ed.) Barcelona, España. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>. (Citado: 15 de Agosto del 2018).
- Atalaya, M. (5 de 9 de 1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. *Revista de Psicología, varias*. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfacción-laboral-y-productividad>. (Citado: 21 de Setiembre del 2019).
- Blum, & Naylor. (1988). *Conceptos de motivación y satisfacción laboral*. Cargado por Raul Romero Cabezas. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/339359262/Teoría-de-Blum-y-Naylor-12-02-2017>. (Citado: 09 de Setiembre del 2018)
- Cerdán, L. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017*. *Universidad César Vallejo*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9892>. (Citado: 23 de Setiembre del 2019)

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9º Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. (Citado: 15 de Julio del 2019).
- Corona, L. & Martínez, J. (2009). *Investigación cualitativa en el ámbito jurídico*. Universidad Guadalajara. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com> (Citado: 26 de Agosto del 2019).
- Cortez, D., Cielo, C., Vega, C., Cerelli, D., Haynes, C., Vasquez, J. D., . . . Habtu, H. (2015). *Trayectorias del sur: desplazamientos transnacionales y conformaciones estatales de las naciones diversas de ecuador y etiopía. (Vol. 1a. ed.). Buenos Aires: Serie estudio e investigación*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com> (Citado: 20 de Setiembre del 2019).
- Delgado, V. (2016). *El Impacto de la Minería en el Perú, Bajo la Exégesis del Análisis Económico del Derecho, Período del 2010 al 2015*. ALICIA. Recuperado el enero de 2018, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/79>. (Citado: 25 de Julio del 2019).
- Dorna, A. (1987). *Deductivismo versus inductivismo? croquis para una reflexion tolerante en psicología. revista latinoamerica de psicología (17)*. Recuperado de <http://bibliovirtual.upn.edu.pe:2298/lib/upnortesp/reader.action?docID=3185991&qquery=metodo%20inductivo%20y%20deductivo>. (Citado: 28 de Octubre del 2019).
- Ferrer, M. (2001). *SPSS para windows: análisis estadístico. Mexico: Consultor de editoria área de informática y computación*. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com> (Citado: 01 de Febrero del 2019).
- González, Á. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias . (2017). : 3a. ed.* Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com> (Citado: 01 de Febrero del 2019)

Hernandez, A., & Fernandez, M. (2008). *Psicología del trabajo, de las organizaciones y de*

los recursos humanos en las administraciones públicas españolas: experiencias. 23

número 3 año 2007. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com> (Citado: 05 de

Setiembre del 2019).

Hernandez, R. (2010). *Metodología de la investigación* (cuarta edición ed., Vol. 5

volumen). Recuperado de

<http://bibliovirtual.upn.edu.pe:2298/lib/upnortesp/reader.action?docID=4721683&q>

[query=hernandez%20sampleri](http://bibliovirtual.upn.edu.pe:2298/lib/upnortesp/reader.action?docID=4721683&q). (Citado: 25 de Setiembre del 2019).

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). D 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://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>.

(Citado: 08 de Agosto del 2019).

Jiménez, A. H., Delgado E. E. & Gaona, G. (2001). Modelo de productividad de David

Sumanth aplicado a una empresa del sector de maquinaria no eléctrica. *Ingeniería,*

6(2), 81-87. Recuperado de

<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/reving/article/view/2707/3907>. (Citado:

15 de Diciembre del 2018).

Lefcovich, M. (2009). *Productividad: su gestión y mejora continua: objetivo estratégico.*

Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com> (Citado: 20 de Julio del 2018).

Lefcovich, M. (2009). Gestión total de la productividad. Recuperado de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3182348>.

(Citado: 30 de Junio del 2018).

- Mesías, M., & William, J. (2017). Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo Agroindustrial Beta S.A. Provincia Chincha, 2017. *Universidad Autónoma de Ica*. Recuperado de <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/192>. (Citado: 15 de Junio del 2019).
- Mertens, L. (199). La medición de la productividad como referente de la formación-capacitación articulada con el aprendizaje organizacional: una propuesta metodológica. *Cinterfor*, 5 (1), 71-99. Recuperado de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/medicion_capacitacion.pdf. (Citado: 30 de Julio del 2019).
- Mesías, J. (2017). Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo Agroindustrial Beta S.A. Provincia Chincha, 2017. *Universidad Autónoma de Ica*. Recuperado de <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/192>. (Citado: 18 de Julio del 2019).
- Mogollón, S. (2016). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016. *Universidad César Vallejo*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7089>. (Citado: 25 de Junio del 2019).
- M. Paz, S. (2003). Investigación cualitativa en educación: fundamentos y tradiciones. Buenos Aires, España: MC GRAW HILL. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>. (Citado: 17 de Marzo del 2019).
- Quispe, R. (2014). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de Sódimac Perú - Trujillo Open Plaza 2013. *Universidad Nacional de Trujillo*. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2768>. (Citado: 24 de Julio del 2019).

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SLSPC

para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1),
27-34. (Citado: 30 de Julio del 2019).

Pascual, I. (2016). *Diagnóstico pedagógico: conceptos básicos y aplicaciones en el aula de
infantil*. Barcelona: UOC. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>. (Citado:
28 de Agosto del 2019).

Pérez, R., Libreros, V., Reyes, S., Santacruz, J., Alanís, V., & Gutiérrez, G. (1994). *Análisis
de la satisfacción del usuario y de la productividad de un modelo de atención
primaria con la participación de médicos y técnicos*. *Salud Pública de México*, 36
(5), 492-502. (Citado: 12 de Agosto del 2019).

Reinoso, G. (2012). *Análisis económico de la Satisfacción Laboral en la Productividad del
Trabajo de Distribuidora Dispacif S.A. de la ciudad de Ambato en el período Julio
– Diciembre de 2010*. Recuperado de
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1456>. (Citado: 18 de Julio del
2018).

Robbins, E. (1988). *Comportamiento Organizacional*. Mexico 2004: Pearson Educación
10a ed. Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=quien+es+robbins+1988+satisfaccion&ots=YK4diko6Z7&sig=Eqg_S855WKSOpt5mHMC098Cluao#v=onepage&q=quien%20es%20robbins%201988%20satisfaccion&f=false (Citado: 24 de Agosto del 2019).

Robins, S. (1993, 1988). *Fundamentos de comportamiento organizacional - Cambio de
opinión acerca de lealtad* (5a ed ed.). Mexico: Pearson. (Citado: 03 de Agosto del
2019).

Robbins, S. P. & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 Ed). México: Pearson

Robbins, S. P., & Judge, T.A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13 Ed). México:
Pearson Educación. (Citado: 03 de Agosto del 2019).

Rodríguez, G. (1996). *metodología de la investigación cualitativa*. Granada, España:
Aljibe. (Citado: 07 de Setiembre del 2019).

Rodríguez, Á. (2014). *La eficacia organizacional como constructo social*. La Habana Cuba:
Editorial Universitaria. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com> (Citado: 07
de Febrero del 2019).

Ruiz, J. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa* (Vol. 5 edición). Recuperado
de <http://ebookcentral.proquest.com> (Citado: 10 de Marzo del 2019).

Rubiano, M. G., & Forero, C. (2014). *Motivación y satisfacción laboral como facilitadores
del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales*.
Psicogente, 17(31), 120-142. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113728> (Citado: 14 de Marzo del
2019).

Vargas, J. (2008). *Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un
estudio correlacional en empresas del Bajío*. *Nova Scientia*, 1 (1), 150-172. (Citado:
20 de Marzo del 2019).

Universidad, d. l. (2011). *Metodología de la investigación*. en: selección de guías de
estudio: tronco común. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com> Citado: 05
de Marzo del 2019).

Zuluaga, R. (2007). *Creación y consolidación de empresas*. ECODE ediciones. Recuperado
de <http://ebookcentral.proquest.com> (Citado: 15 de Julio del 2019).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Evaluación de Expertos


 UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

Satisfacción laboral y su influencia en
productividad de trabajadores del área operaciones, minera Virgen de Chapi,
Araucari, 2018

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS.

Título de la investigación: Satisfacción Laboral y su influencia en productividad de trabajadores del área operaciones, Minera Virgen de Chapi, Araucari, 2018			
Línea de investigación: Productividad y calidad organizacional			
Apellidos y nombres del experto: MBA Ing. Robert Neciosup Guibert.			
El instrumento de medición pertenece a la variable: Satisfacción laboral y Productividad.			

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		

Sugerencias:


MBA. Ing. Robert Neciosup Guibert
 CIP. Nº 44884

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación: Satisfacción Laboral y su influencia en productividad de trabajadores del área operaciones, Minera Virgen de Chapi, Arequipa, 2018
 Línea de investigación: Productividad y calidad organizacional
 Apellidos y nombres del experto: M Sc Trujillo Custodio Fredys
 El instrumento de medición pertenece a la variable: Satisfacción laboral y productividad.

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias:

Firma del experto:

Fredys Trujillo Custodio
 FREDYS TRUJILLO CUSTODIO
 EXPERTO
 COE/REN/21

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS.

Título de la investigación: Satisfacción Laboral y su influencia en productividad de trabajadores del área operaciones, Minera Virgen de Chapi, Arasqui, 2018.

Línea de investigación: Productividad y calidad organizacional.

Apellidos y nombres del experto: MBA, Ing. Roger Villar Morales.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Satisfacción laboral y Productividad.

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias:

Roger Villar Morales
ROGER VILLAR MORALES
CIP 175830

Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Cuestionario

I. Información general

SEXO: M () F ()

II. ESCALA DE OPINIONES

A continuación, encontrará enunciados sobre aspectos relacionados con la **satisfacción laboral** – de los trabajadores del área de operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C, 2018. Cada una tiene cinco opciones, marca con una X en la opción que consideres la más objetiva, según la siguiente escala.

1 = TOTALMENTE INSATISFECHO 2 = INSATISFECHO

3 = INDIFERENTE 4 = SATISFECHO 5 = TOTALMENTE SATISFECHO

Ítems	1	2	3	4	5
1) La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2) Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3) El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4) Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5) La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6) Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).					
7) Me siento mal con lo que gano.					
8) Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9) Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10) Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11) Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12) Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13) El ambiente donde trabajo es confortable.					

14) Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15) La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16) Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17) Me disgusta mi horario.					
18) Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19) Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20) Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21) La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22) Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23) El horario me resulta incómodo.					
24) La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25) Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26) Mi trabajo me aburre.					
27) La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28) En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29) Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30) Me gusta el trabajo que realizo.					
31) No me siento a gusto con mi jefe.					
32) Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33) No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34) Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35) Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36) Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 3: Cuestionario de Productividad

Cuestionario

I. Información general

SEXO: M () F ()

II. Escala de opiniones

A continuación, encontrará enunciados sobre aspectos relacionados con la **productividad** de los trabajadores del área de operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C, 2018. Cada una tiene cinco opciones, marca con una X en la opción que consideres la más objetiva, según la siguiente escala.

1 = TOTALMENTE INSATISFECHO 2 = INSATISFECHO
3 = INDIFERENTE 4 = SATISFECHO 5 = TOTALMENTE SATISFECHO

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
01	La empresa invierte en tecnología que le permita gestionar la información.					
02	La empresa cuenta con materiales y equipos de tecnología adecuada para su desempeño.					
03	La empresa cuenta con central de comunicación adecuada para la organización.					
04	La empresa cuenta con softwares de gestión empresarial.					
05	Los colaboradores realizan trabajos relacionados con sus habilidades y/o capacidades.					
06	La Empresa ofrece programas de capacitación.					
07	Los trabajadores asumen como propias las metas establecidas por la empresa.					
08	Los empleados conocen sus responsabilidades y labores de su puesto de trabajo.					
09	Los trabajadores laboran con la premisa de mejora de desempeño.					
10	La empresa tiene establecido todos sus procesos.					
11	La empresa cuenta con procesos estandarizados.					
12	La empresa tiene definidos los procesos de logística de entrada y salida.					
13	La organización cuenta con procedimientos y/o planes de contingencia en situaciones adversas.					
14	La empresa dispone de procesos de acuerdo a su reglamento interno y organización de funciones.					

Anexo 3

Resultados estadísticos de variables

Título de la investigación: Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018
Línea de investigación: Productividad y calidad organizacional
Apellidos y nombres del experto: M. Sc. Trujillo Custodio Fredys
El instrumento de medición pertenece a la variable: Satisfacción laboral

Confiabilidad

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

Método utilizado

El instrumento elaborado por los autores para medir la satisfacción laboral de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 10^a y 10^b elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por los autores para medir la satisfacción laboral de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un **Coefficiente de dos mitades de Guttman** = 0.791, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud desigual) = 0.888

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa, con un **Alfa de Cronbach = 0.851**

Resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	14

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla se observa el coeficiente correspondiente al **Alfa de Cronbach 0.851** para el análisis de consistencia interna de la encuesta satisfacción laboral de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, dentro del rango de *acceptable* para este tipo de instrumento.

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	42,3571	36,706	,808	,832
VAR00002	42,5408	37,632	,738	,837
VAR00003	42,6429	38,974	,590	,844
VAR00004	42,8061	41,849	,000	,856
VAR00005	42,5714	37,732	,752	,837
VAR00006	43,0408	35,545	,508	,841
VAR00007	42,3776	39,000	,419	,847
VAR00008	42,9184	36,323	,373	,852
VAR00009	42,3776	37,124	,739	,835
VAR00010	43,8980	30,876	,621	,838
VAR00011	45,0816	34,117	,495	,845
VAR00012	45,3265	35,068	,527	,840
VAR00013	45,5000	38,211	,598	,841
VAR00014	45,0408	31,792	,608	,837

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.851 de la Tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,770
		N de elementos	7 ^a
	Parte 2	Valor	,760
		N de elementos	7 ^b
	N total de elementos		14
Correlación entre formas			,799
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,888
	Longitud desigual		,888
Dos mitades de Guttman			,791

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007.

b. Los elementos son: VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014.

En la Tabla se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la satisfacción laboral de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0.888 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.791.

Los resultados presentados nos permiten concluir que la encuesta para medir la satisfacción laboral de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, instrumento elaborado por los autores, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**

Título de la investigación: Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018
Línea de investigación: Productividad y calidad organizacional
Apellidos y nombres del experto: M. Sc. Trujillo Custodio Fredys
El instrumento de medición pertenece a la variable: Productividad

Confiabilidad

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

Método utilizado

El instrumento elaborado por los autores para medir la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 10^a y 10^b elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por los autores para medir la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un **Coefficiente de dos mitades de Guttman** = 0.638, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud desigual) = 0.665

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa, con un **Alfa de Cronbach = 0.689**

Según los resultados el instrumento presenta **Confiabilidad Interna Significativa**.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,689	14

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla se observa el coeficiente correspondiente al **Alfa de Cronbach 0.689** para el análisis de consistencia interna de la encuesta productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, dentro del rango de *acceptable* para este tipo de instrumento.

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00015	36,6020	20,572	,496	,646
VAR00016	36,2041	20,597	,223	,700
VAR00017	37,2653	25,867	-,242	,718
VAR00018	37,1020	24,361	,014	,704
VAR00019	36,6531	20,930	,452	,653
VAR00020	35,1531	24,894	,000	,693
VAR00021	35,3673	22,915	,197	,686
VAR00022	35,4184	23,236	,197	,685
VAR00023	36,3571	18,294	,550	,628
VAR00024	35,8776	21,717	,711	,646
VAR00025	36,5408	20,065	,577	,635
VAR00026	37,3163	19,167	,495	,641
VAR00027	36,0816	23,993	,100	,694
VAR00028	37,0510	21,080	,401	,659

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.689 de la Tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,320
		N de elementos	7 ^a
	Parte 2	Valor	,721
		N de elementos	7 ^b
		N total de elementos	14
Correlación entre formas			,394
Coeficiente de Spearman-Brown		Longitud igual	,665
		Longitud desigual	,665
Dos mitades de Guttman			,638

a. Los elementos son: VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021.

b. Los elementos son: VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028.

En la Tabla se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0.665 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.638.

Los resultados presentados nos permiten concluir que la encuesta para medir la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, instrumento elaborado por los autores, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**

Título de la investigación: Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018
Línea de investigación: Productividad y calidad organizacional
Apellidos y nombres del experto: M. Sc. Trujillo Custodio Fredys
El instrumento de medición pertenece a las variables: Satisfacción y Productividad

Confiabilidad

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

Método utilizado

El instrumento elaborado por los autores para medir la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 10^a y 10^b elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por los autores para medir la Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un **Coefficiente de dos mitades de Guttman** = 0.846, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud desigual) = 0.862

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa, con un **Alfa de Cronbach = 0.878**.

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	28

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla se observa el coeficiente correspondiente al **Alfa de Cronbach 0.878** para el análisis de consistencia interna de la encuesta satisfacción laboral y su influencia en la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, dentro del rango de *acceptable* para este tipo de instrumento.

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	81,5102	107,366	,777	,869
VAR00002	81,6939	108,483	,756	,871
VAR00003	81,7959	110,886	,594	,874
VAR00004	81,9592	115,668	,000	,879
VAR00005	81,7245	108,965	,733	,871
VAR00006	82,1939	105,209	,519	,872
VAR00007	81,5306	111,097	,412	,875
VAR00008	82,0714	106,026	,418	,875
VAR00009	81,5306	108,107	,707	,871
VAR00010	83,0510	98,214	,594	,870
VAR00011	84,2347	102,326	,534	,871
VAR00012	84,4796	104,788	,517	,872
VAR00013	84,6531	109,116	,655	,872
VAR00014	84,1939	99,251	,601	,869
VAR00015	83,4082	106,533	,504	,872
VAR00016	83,0102	106,093	,296	,881
VAR00017	84,0714	117,160	-,162	,884
VAR00018	83,9082	113,610	,114	,880
VAR00019	83,4592	106,560	,511	,872
VAR00020	81,9592	115,668	,000	,879
VAR00021	82,1735	111,980	,197	,879
VAR00022	82,2245	112,320	,212	,878
VAR00023	83,1633	100,179	,628	,868
VAR00024	82,6837	108,878	,703	,871
VAR00025	83,3469	105,280	,587	,870
VAR00026	84,1224	104,047	,484	,873
VAR00027	82,8878	113,338	,162	,879
VAR00028	83,8571	107,959	,399	,875

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.878 de la Tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Estadísticos de fiabilidad

	Valor	,851
Parte 1	N de elementos	14 ^a
Alfa de Cronbach	Valor	,689
Parte 2	N de elementos	14 ^b
	N total de elementos	28
Correlación entre formas		,758
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual	,862
	Longitud desigual	,862
Dos mitades de Guttman		,846

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014.

b. Los elementos son: VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028.

En la Tabla se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0.862 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.846.

Los resultados presentados nos permiten concluir que la encuesta para medir la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de trabajadores del área operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C - Arasqui, 2018, instrumento elaborado por los autores, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**

