

## Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Empresa Econtor Servis SAC, Vegueta – 2021

Job satisfaction and productivity of the workers of the company Econtor Servis SAC, VEGUETA – 2021

Enmanuel Jefferson Sánchez Sotil<sup>1</sup>

### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la correlación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Econtor Servis SAC, Vegueta-2021. **Metodología:** La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 22 trabajadores de todas las áreas de la empresa. El estudio se realizó durante el año 2021. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos de medición. El análisis estadístico se efectuó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, y los datos fueron procesados con el software SPSS V22. **Resultados:** Los resultados indicaron que no existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de Econtor Servis SAC, Vegueta-2021. **Conclusión:** A partir de la evaluación realizada, se concluyó que la satisfacción laboral no está significativamente correlacionada con la productividad en la empresa Econtor Servis SAC, Vegueta-2021. Aunque el 86% de los empleados reporta un alto nivel de satisfacción, solo el 50% presenta una alta productividad, lo que sugiere que la relación entre ambas variables no es evidente.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, productividad, correlación.

### ABSTRACT

**Objective:** To determine the correlation between job satisfaction and productivity among the employees of Econtor Servis SAC, Vegueta-2021. **Methodology:** The research was conducted under a quantitative approach, classified as basic, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population consisted of 22 employees from all areas of the company. The study took place during the year 2021. Two measurement instruments were used for data collection. Statistical analysis was performed using the Spearman's Rho correlation coefficient, and the data were processed using SPSS software version 22. **Results:** The findings indicated that there is no significant correlation between job satisfaction and productivity among the employees of Econtor Servis SAC, Vegueta-2021. **Conclusion:** Based on the evaluation, it was concluded that job satisfaction is not significantly correlated with productivity in Econtor Servis SAC, Vegueta-2021. Although 86% of employees report a high level of satisfaction, only 50% show high productivity, suggesting that the relationship between these two variables is not evident.

**Key words:** Job satisfaction, productivity, correlation.

Recibido 12/05/2023 Aprobado 28/05/2023

Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)



## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones empresariales tienen como objetivo principal la producción de bienes y la prestación de servicios, buscando siempre la obtención de beneficios económicos. Para alcanzar el éxito, estas empresas deben implementar procesos y planes estratégicos que las guíen hacia el cumplimiento de sus metas. En este sentido, el recurso humano juega un papel fundamental, reconocido como un elemento clave para el logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2011).

En los últimos años, las empresas han mostrado un creciente interés en evaluar la satisfacción laboral y la productividad de sus colaboradores, ya que se espera que un mayor nivel de estas variables contribuya a un mejor rendimiento organizacional. Este, a su vez, puede traducirse en un aumento de la producción y, por ende, en ingresos más significativos para la empresa (Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konospaske, 2013).

La satisfacción laboral ha sido definida por Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konospaske (2013) como la percepción que los trabajadores tienen sobre su empleo, lo que genera actitudes positivas o negativas en función de las condiciones laborales y diversos factores organizacionales. Es fundamental reconocer que la satisfacción laboral es un conjunto de factores interrelacionados que influyen en el desempeño de las personas dentro de la empresa (Robbins & Judge, 2016). Allen (2008), define la satisfacción laboral como una actitud emocional cambiante que los empleados desarrollan hacia su trabajo, influenciada por experiencias laborales y factores personales ajenos al entorno laboral, debido a la individualidad de cada persona. En ese sentido Amorós (2007) manifiesta que la satisfacción laboral es el resultado de la actitud que una persona adopta hacia su trabajo, influyendo su desempeño, interacciones con compañeros y superiores, y el cumplimiento de políticas y estándares, combinando diversas variables laborales.

Por otro lado, la productividad laboral se refiere a los resultados obtenidos a partir del uso adecuado de los recursos para la generación de bienes y servicios. Según Hernández y Rodríguez (2011), la productividad está directamente relacionada con la eficiencia en la utilización de estos recursos y su impacto en los resultados de la empresa.

En toda organización es fundamental contar con una estrategia clara y eficaz para lograr el éxito. Sin objetivos definidos, es difícil implementar una estrategia adecuada. Algunos empresarios prefieren diseñar la estrategia solos, mientras que otros involucran al equipo directivo. El compromiso colectivo es esencial para que la estrategia sea productiva y aumente las probabilidades de éxito de la empresa (Carro y Gonzales, 2010). En ese sentido Galindo y Ríos, (2015), indican que la productividad mide la eficiencia en el trabajo y el uso de recursos para generar valor económico. Un alto nivel de productividad se refleja en producir más con los mismos recursos, sin aumentar capital o insumos.

A partir de lo expuesto, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Existe correlación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Econtor Servis SAC, Vegueta, en el año 2021? Esta pregunta busca determinar la relación entre ambas variables y su impacto en el rendimiento organizacional.

La justificación de este estudio radica en la necesidad de mejorar la productividad en una industria donde la rentabilidad es un factor clave. En particular, la baja productividad es una preocupación recurrente en muchas organizaciones, ya que afecta directamente su rentabilidad, especialmente en el contexto de la pandemia por COVID-19, que generó una caída significativa en muchas empresas (MINSU, 2020). En respuesta, muchas organizaciones han implementado nuevas estrategias, desde campañas publicitarias hasta el fomento de una cultura organizacional basada en las recomendaciones del Ministerio de Salud para mitigar los efectos de la pandemia.

Econtor Servis SAC es una empresa ubicada en la ciudad de Vegueta, provincia de Huaura, departamento de Lima. Su actividad principal se centra en el sector de la construcción, así como en la venta de artículos de ferretería y servicios de vidriería, contribuyendo al desarrollo económico de la región. Ante la necesidad de seguir creciendo, la empresa ha mostrado interés en conocer el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores y cómo este puede influir en su productividad. La empresa considera que la satisfacción de sus empleados es un logro significativo, y por ello, se han evaluado los factores que pueden impactar este aspecto en sus colaboradores.

Los líderes de Econtor Servis SAC están convencidos de que existe una conexión directa entre la satisfacción de los trabajadores y la productividad, lo que se traduce en mayores niveles de rentabilidad. Por esta razón, resulta crucial establecer directrices que potencien la productividad mediante la identificación de las necesidades y niveles de satisfacción de los empleados.

## METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, lo que implica la recolección de datos numéricos para probar hipótesis, haciendo uso de métodos estadísticos que permiten comprobar los resultados obtenidos (Hernández, 2016).

El tipo de investigación fue de carácter básico, ya que, según Hernández (2016), este tipo de estudio tiene como finalidad aumentar el conocimiento sobre un tema específico. Además, el diseño de la investigación fue no experimental, lo que significa que no se manipuló deliberadamente ninguna variable (Hernández et al., 2016). En este caso, se utilizó un diseño transaccional, dado que la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento, obteniendo una fotografía instantánea de la situación. Se calculó la confiabilidad de los cuestionarios utilizados para medir las variables de satisfacción laboral y productividad. Los resultados

mostraron una alta confiabilidad: Satisfacción laboral: Alfa de Cronbach de .955, lo que indica que las mediciones son consistentes y precisas y Productividad: Alfa de Cronbach de .940, asegurando la confiabilidad del cuestionario.

Según Hernández et al. (2016), la población en un estudio está compuesta por un grupo de casos que comparten características comunes. En este estudio, se trabajó con la totalidad de la población, es decir, con los 22 trabajadores de la empresa Econtor Servis SAC, quienes al momento de la investigación se encontraban laborando en dicha institución.

Para obtener la información necesaria sobre las dos variables en estudio, se aplicaron dos cuestionarios a los 22 trabajadores de la empresa. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, la cual fue respondida de manera anónima por cada trabajador y encargado de las áreas. El tiempo estimado para completar la encuesta fue de aproximadamente 30 minutos, asegurando así la imparcialidad y sinceridad de las respuestas.

Los datos obtenidos fueron procesados y presentados mediante tablas y gráficos, lo que permitió interpretar los resultados a través de valores de frecuencias y porcentajes. Para el análisis estadístico, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo valor se obtuvo tras procesar los datos en el software SPSS, versión 22. Este método permitió determinar la relación entre las variables de satisfacción laboral y productividad.

## RESULTADOS

En cuanto a la satisfacción laboral, el 86,4% de los empleados reportaron un alto nivel de satisfacción, mientras que el 9,1% indicó un bajo nivel. Solo un 4,5% manifestó un nivel moderado de satisfacción. En términos de productividad, el 50% de los trabajadores alcanzó un nivel alto, el 40,9% presentó una productividad moderada, y un 9,1% mostró una baja productividad. Esta discrepancia puede deberse a factores externos, como la crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, que ha afectado el rendimiento laboral en muchas industrias (ILO, 2020). El hecho de contar con un empleo estable y las facilidades proporcionadas por la empresa durante esta situación crítica pudo haber contribuido a una mayor satisfacción laboral, aunque no necesariamente a un incremento en la productividad.

El análisis estadístico, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, reveló que no existe una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, con un coeficiente de .102 y un p-valor de .651 (mayor que el nivel de significancia  $\alpha = .05$ ). A pesar de la expectativa de que una mayor satisfacción laboral se traduciría en mayor productividad, los resultados no evidenciaron dicha relación. Este fenómeno ha sido abordado por autores como Locke (1976), quien señala que la relación entre satisfacción laboral y productividad

puede estar mediada por múltiples factores, como las condiciones laborales y las características individuales de los empleados.

La satisfacción laboral, entendida como el nivel de gratificación o complacencia que experimenta una persona respecto a su trabajo, engloba aspectos como el entorno físico, los beneficios sociales, las políticas organizacionales, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo (Spector, 1997). Este indicador es clave para medir el bienestar de los empleados y su posible impacto en la productividad.

Este hallazgo sugiere que otros factores podrían estar influyendo en la productividad, más allá de la satisfacción laboral. La discrepancia entre los niveles altos de satisfacción y la productividad puede deberse a factores externos, como la pandemia de COVID-19, que afectó el rendimiento laboral en diversas industrias. El hecho de contar con un empleo estable durante la crisis pudo haber incrementado la satisfacción laboral, sin reflejarse en una mejora equivalente en la productividad.

Los resultados destacan la necesidad de implementar estrategias que mejoren tanto la productividad como la satisfacción laboral. Se sugiere, además, evaluar otros factores como el clima organizacional, la gestión de recursos humanos y la salud física y mental de los empleados. Esto permitiría alinear ambos indicadores, tal como lo propone el modelo de demandas y recursos laborales de Bakker y Demerouti (2007).

## CONCLUSIONES

No se encontró una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Econtor Servis SAC, Vegueta-2021.

El 86% de los trabajadores reporta un alto nivel de satisfacción laboral, lo que indica que la mayoría se siente contenta con su trabajo y con lo que la empresa les ofrece en términos de condiciones laborales y beneficios.

El 50% de los trabajadores presenta altos niveles de productividad, lo que sugiere que, a pesar de que muchos empleados tienen un alto nivel de satisfacción laboral, esta satisfacción no parece estar directamente relacionada con su productividad de manera significativa.

Se concluye que la inexistencia de correlación entre la satisfacción laboral y la productividad podría deberse a la influencia de otros factores no considerados en este estudio. Por ello, es recomendable realizar investigaciones similares de manera periódica para obtener una comprensión más profunda de los factores que impactan tanto la satisfacción como la productividad de los trabajadores. Asimismo, sería útil ampliar futuros estudios para incluir el análisis de variables externas que podrían estar afectando estos resultados.

## AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento al Gerente de la empresa Econtor Servis SAC por su apoyo para realización del presente trabajo de investigación. Asimismo, a todas las personas que participaron y aportaron en este estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque. Perú: Editorial Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Escuela de Economía.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2010). *Productividad y Competitividad*. Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). *Productividad. ¿Cómo Vamos?*
- Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopaske. (2013). *Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos*. México DF. México: McGraw-Hill Educación.
- Hernandez y Rodriguez, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: Origen, evolución y vanguardia*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- International Labour Organization (ILO). (2020). *COVID-19 and the world of work: Impact and policy responses*. <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang-en/index.htm>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Ministerio de Salud del Perú [MINSA]. (2020). *Recomendaciones sanitarias para el sector empresarial durante la pandemia COVID-19*. Lima: MINSA.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Comportamiento organizacional* (16ª ed.). Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. SAGE Publications.