



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS**

TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DE TELECOMUNICACIONES JOSOL EIRL DE LA PROVINCIA DE
UTCUBAMBA, 2018”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y FINANZAS**

BACHILLER:

MEJIA SANCHEZ JONATHAN

ASESORA:

MAG. CARPIO VÁSQUEZ WEIKY NELLY JULIANA

**Pimentel,
Perú, 2020.**

DEDICATORIA

A Dios porque sin el nada es posible.

A mi madre por ser la fuente de mi inspiración y
motivarme a ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora y a todos mis jurados, por su tiempo y sus debidas orientaciones en la elaboración del informe de investigación. Así mismo a todo el equipo de trabajo que conforman a la empresa de telecomunicaciones Josol E.I.R.L por brindarme su apoyo y la información necesaria para concluir con mi estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.	5
III. METODOLOGÍA.	25
3.1. Tipo y diseño de investigación.	25
3.2. Variables y operacionalización.	25
3.3. Población, muestra, unidad de análisis.	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	26
3.5. Procedimientos.	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII.RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	44
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión reto del trabajo, según opinión de sus colaboradores.....	29
Tabla N° 2: La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión remuneraciones justas, según opinión de sus colaboradores.....	30
Tabla N° 3: La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión condiciones de trabajo, según opinión de sus colaboradores.....	31
Tabla N° 4: La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión relación trabajo - empleado, según opinión de sus colaboradores.....	32
Tabla N° 5: La productividad de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión eficiencia, según opinión de sus colaboradores.....	33
Tabla N° 6: La productividad de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión eficiencia, según opinión de sus colaboradores.....	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura N° 1: La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión reto del trabajo, según opinión de sus colaboradores.....	29
Figura N° 2: La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión remuneraciones justas, según opinión de sus colaboradores.....	30
Figura N° 3: La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión condiciones de trabajo, según opinión de sus colaboradores.....	31
Figura N° 4: La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión relación trabajo - empleado, según opinión de sus colaboradores.....	32
Figura N° 5: La productividad de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión eficiencia, según opinión de sus colaboradores.....	33
Figura N° 6: La productividad de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión eficiencia, según opinión de sus colaboradores.....	34

RESUMEN

En este estudio titulado “Satisfacción laboral y su relación en la productividad de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018”, se planteó como objetivo general; determinar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018.

Se trata de una investigación básica, no experimental de tipo descriptiva, se utilizó como técnica recolección de datos una encuesta y como parte del instrumento un cuestionario, el cual fue aplicado para ambas variables, a una muestra de 40 colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba

Donde se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral si tiene una relación directa con la productividad, ya que, para el regular nivel de satisfacción laboral, la productividad también es de nivel regular.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, productividad, colaboradores.

ABSTRACT

In the present investigation entitled "Job satisfacción and its relationship in the productivity of the employees of the telecommunications company Josol EIRL of the Province of Utcubamba, 2018", the general objective was set; Determine how job satisfaction is related to the productivity of employees of the Josol EIRL Telecommunications Company of the Province of Utcubamba, 2018.

It is a basic, non-experimental, descriptive research, using the survey as a data collection technique and the questionnaire as an instrument, which was applied for both variables, to a sample of 40 employees of the Josol EIRL Telecommunications Company of the Utcubamba Province.

Where it was obtained as a result that job satisfaction does have a direct relationship with productivity, since, for the regular level of job satisfaction, productivity is also of a regular level.

Key Words: Job satisfaction, productivity, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN.

Desde hace mucho tiempo, a nivel mundial, la satisfacción laboral tiene un rol fundamental dentro de las instituciones, ya que este repercute en los colaboradores, pues si se sienten comprometidos con las funciones que realizan esto permitirá que la productividad de una entidad sea mayor. Entonces la satisfacción laboral viene a guardar una relación con la productividad de un colaborador. En este marco, el rubro empresarial tiene que tomar acciones para ser competitivo y productivo con los productos y servicios que oferta a los clientes, concentrando su interés en su productividad sin dejar de lado la complacencia y bienestar de sus trabajadores.

De acuerdo a una encuesta realizada en España por GALLUP, publicado por Cepymenews (2018) a nivel mundial; señala que por lo menos un 85% de las personas que trabajan no tienen un sentido de pertinencia, compromiso y mucho menos complacencia laboral, repercutiendo esto de manera negativa en el crecimiento de las organizaciones.

Por otro lado, Chinchetru (2015) mediante una entrevista para el Diario Exterior de España, indico que la insatisfacción laboral influye directamente en el comportamiento y las actitudes de los colaboradores, de una manera frecuente y amplia, lo cual se ve reflejado en el grado de productividad de la empresa.

En el Perú se evidencia problemas con respecto a la satisfacción laboral, debido que es considerado como el motivo que provoca el ausentismo laboral, de acuerdo a un estudio que fue realizado por Supera (2014) nos señala que: “el 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores, y gran porcentaje de estos considera que se encuentra ligada con el clima laboral, ya que sus ideas son poco valoradas, no existe claridad en la comunicación, el apoyo para concretar satisfactoriamente con sus objetivos, se encuentra ligada con el liderazgo y con el bajo sueldo que los empleados perciben” (p.13).

Entonces es evidente que hay inconvenientes en lo que es productividad ya que el grado alcanzado es bajo, según una investigación realizada por la revista The Conference Board Economy Database (2015) una baja producción se origina por la falta de satisfacción dentro del centro de labores, debido a que tanto las organizaciones privadas como públicas en su mayoría no otorgan todos los beneficios, es decir no le facilitan al trabajador las comodidades y los medios necesarios para que este realice un trabajo de manera óptima.

En el entorno local, y siendo específicos en la Empresa de Telecomunicaciones Josol de la Provincia de Utcubamba, se observan problemas persistentes, ya que los colaboradores muestran índices bajos de complacencia laboral, dado a la inexistencia amena entre la gerencia y el resto de órganos, al igual que se evidencia la existencia de inconvenientes para poner en marcha las funciones debido a que no se tienen los insumos y equipos necesarios para la realización de las tareas, así mismo la entidad durante los últimos años no ha capacitado ni realizado talleres para fortalecer el conocimiento y habilidades de sus trabajadores, entonces esto genera que el trabajador no tenga el grado suficiente de competencias para realizar su trabajo y por ende dar un máximo rendimiento, por ello que la mayoría de colaboradores tienen un sentimiento de rencor hacia la institución ya que para ellos la entidad no les toma en cuenta y sienten que son uno más del montón.

Entonces en relación a lo mencionado anteriormente, se planteó como problema general;

¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018? y como problemas específicos los siguientes:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018?

¿Cuál es el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018?

Como parte de las razones que motivaron a realizar esta investigación se expone lo siguiente como justificación:

Dentro de la justificación teórica, el estudio a realizar aporte un conocimiento teórico complementario al ya existente, dicho conocimiento nuevo estará basado en la evaluación de las dimensiones e indicadores tanto de Satisfacción Laboral, así como de Productividad, de acuerdo a estudios científicos, de allí que sus hallazgos se constituirán en contribución teórica para futuros estudios. En la justificación metodológica el estudio implicó la elaboración y aplicación de instrumentos de recolección de datos que podrán ser asumidos por futuros investigadores, una vez determinada su validez y confiabilidad. Y mediante la justificación práctica, los resultados obtenidos permitirán a los que administran la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL, adoptar decisiones estratégicas y acciones para mejorar la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores.

La investigación asumió como objetivo general, determinar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018. Así mismo se tuvo objetivos específicos, detallados a continuación:

- Identificar cual es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018.
- Conocer cuál es el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018.

Así mismo la investigación estuvo guiada por una hipótesis general: La satisfacción laboral se relaciona de una manera directa con la productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018.

La cual estuvo acompañada de las hipótesis específicas:

H₁: El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba 2018, es regular.

H₂: El nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba 2018, es regular.

II. MARCO TEÓRICO.

A nivel internacional existen estudios respecto a la satisfacción laboral y su relación con la productividad, así lo respalda Sánchez et al. (2017) y su artículo científico “Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio” el cual fue desarrollado en el Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. Su objetivo de estudio fue “distinguir la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores”, mediante un método cualitativo a través de un cuestionario semiestructurado. Se llega a concluir que: se evidencia que existen pocas necesidades de autorrealización y desarrollo personal en los colaboradores y esto depende del algún grado de complacencia con respecto a condiciones laborales y de seguridad.

También ubicamos en México a Vargas et al. (2018) y su artículo titulado “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. El objetivo general fue “determinar la influencia e impacto que tiene la satisfacción laboral de los empleados en relación con la productividad”, el tipo de investigación es exploratorio secuencial, la población y muestra fue de 50 empleados, se desarrolló la encuesta y el cuestionario, en la cual concluyen lo siguiente: de acuerdo a los resultados obtenidos, se logra constatar que existe un relación directa y significativa entre la variable satisfacción laboral y la productividad.

Así mismo situamos en Argentina a Pujol y Dabos (2018) y su artículo de revisión “Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes”. El artículo se propuso “reconocer las fundamentales causas que han sido detalladas en la literatura empírica como concluyentes de la satisfacción laboral”, dados por una comprobación de estudios publicados en revistas de alta confiabilidad durante los últimos años. Se realizó una investigación de tipo cualitativa descriptiva, en la cual los autores concluyeron: la satisfacción laboral conforma uno de las variables más investigadas en los últimos tiempos, primordialmente en estudios psicología organizacional.

Por otro lado, en Ecuador, Moncayo (2015) y su investigación “satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas” se tuvo como objetivo principal “determinar la incidencia de la satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas” se desarrolló una investigación cualitativa con un diseño no experimental descriptivo, la población fue de 410 trabajadores y la muestra de 353 trabajadores, llegándose a la siguiente conclusión: “Los empleados de las empresas ecuatorianas tienen distintos niveles de capacitación en relación al trabajo que desempeñan y el total de los empleados de las empresas ecuatorianas consideran que sentirse satisfecho en su trabajo mejora su productividad y eficiencia”

Finalmente hallamos en Guatemala a Calderón (2016) y su tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango”. El estudio fue de tipo descriptiva, su objeto fundamental fue “determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango”. La población y muestra lo conformaron 40 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, la técnica utilizada fue una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se concluyó que: Un 40% de los trabajadores se encontró totalmente complaciente con su labor y un 60 % dijo estar satisfecho con su trabajo, donde ninguno de los trabajadores mostro estar insatisfecho.

En nuestro país, también existen investigaciones relacionadas a la satisfacción laboral y la productividad, así lo avala Huerta et al. (2017) con el artículo científico “La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC, en la localidad de Carquin”. El estudio tuvo como objetivo general “determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA

ENTERPRISES PERU SAC”, en la localidad de Carquin 2017, el trabajo de investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, se tuvo una muestra de 80 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario, se tuvo como conclusión: Se evidencia que cuando los colaboradores tienen complacencia, están cómodos y motivados su rendimiento laboral se agranda, entonces un colaborador satisfecho está destinado a brindar una buena productividad.

De igual modo hallamos ha Alva y Juárez (2014) con su 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-2014”. El objetivo general “fue determinar la 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”. El diseño de la investigación fue descriptivo, la muestra fue de 80 colaboradores de la empresa Chimú. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se concluyó: existe una relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad por tanto ambos variables son proporcionales por presentar un nivel medio.

También localizamos a Asca (2017) y su tesis mencionada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la Empreimar SAC, Distrito San Martín de Porres año 2017” el principal objetivo es “determinar la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la Empresa Carsimar SAC, Distrito San Martín de Porres año 2017”, la investigación es básica de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, la población y muestra es de 53 trabajadores, se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, por lo tanto indica: el nivel de productividad alcanzado por los colaboradores es regular, debido a que los trabajadores no utilizan de manera correcta los recursos disponibles, es decir no existe un adecuado uso de los recursos para lograr los

objetivos propuestos, así mismo no se evidencia una relación entre los objetivos trazados por la organización y los resultados conseguidos.

Guerrero (2018) y su investigación de pregrado “La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz – 2018”, se definió como objetivo general “determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018”, se desarrolló una investigación de tipo aplicada con un diseño no experimental correlacional, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población y muestra lo conformaron 50 trabajadores, llegándose a la siguiente conclusión: “la satisfacción laboral se encuentra en el nivel regular mientras que la productividad laboral es alta, estos resultados indican que la empresa tiene una productividad laboral alta y estable mientras que la satisfacción laboral es regular debido a la poca gestión en gestión del talento humano que la empresa tiene, además el área de tienda son por lo general personal volátil por lo que no tienen los incentivos, condiciones de trabajo y clima laboral de manera constante”.

Apestegui (2017) y su estudio “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, Distrito de Puente Piedra, año 2017” se planteo como principal objetivo “determinar la relación entre la satisfacción laboral con la productividad de la empresa Stación Vgas, distrito de Puente Piedra, año 2017” el tipo de investigación fue básica con un diseño no experimental de tipo correlacional, la población y muestra fue de 50 colaboradores, se aplico como instrumento el cuestionario, concluyéndose que: “Se determinó que, existe relación entre la Satisfacción Laboral y Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; por ende, concluimos que una buena aplicación dela Satisfacción Laboral repercute significativamente en la Productividad, dado que para ser competitivos en el mercado, es conveniente tener a tus colaboradores satisfechos, para que así su producción sea la mejor en la empresa como es en este caso”.

Nieto (2020) y su trabajo magistral “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora”, la investigación presento como objetivo “determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019” el tipo de investigación que se realizo fue de tipo de tipo cuantitativo con un diseño no experimental de nivel descriptivo – propositivo, la población y muestra utilizada fue de 34 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, lográndose como conclusión: “El estudio realizado a los empleados administrativos del Municipio Distrital de Pacora; se verifico que existe una correlación aceptable entre la satisfacción laboral y la productividad, lo que significa que cuando el nivel de satisfacción laboral incrementa, también se incrementa la productividad”.

Finalmente se ubicó a Cerdán (2017) y su tesis nominada “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa de calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017”. Esta investigación tuvo como objetivo “determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC Trujillo, año 2017”. El tipo de investigación es descriptiva de corte transversal, la población y muestra fue de 20 trabajadores. La técnica a utilizar fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, en la cual detalla que: “en el estudio realizado se ha observado que los colaboradores de la empresa calzados Carubi SAC tienen un nivel medio de satisfacción laboral. Principalmente porque consideran que su remuneración no es adecuada en relación al con el trabajo que realizan, la empresa no les brinda los beneficios de acuerdo a ley, también no reciben incentivos y/o reconocimiento por parte de la empresa. 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 el **ámbito local**, a la fecha no se hallaron investigaciones directamente relacionadas con la presente investigación, la cual será referente para posteriores estudios.

Basándose en fundamentos teóricos, se construye el siguiente marco teórico que permite argumentar esta investigación, en relación a la variable satisfacción laboral, surgen diferentes definiciones según autores:

Sánchez et al. (2017) manifiestan que la satisfacción laboral son conocimientos adquiridos dentro del ambiente de trabajo lo cual interviene en el comportamiento del colaborador: “Aquel conocimiento de la persona dentro de una organización, entonces esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador y culmina en un componente emocional” (p.162).

Guerrero (2018) indica que es “una percepción positiva sobre el trabajo que uno realiza y de las características que tenga el mismo trabajo” (p. 18).

Nieto (2020) definió a la satisfacción laboral como el resultado final de todas las expectativas, situaciones y beneficios que la organización brinda a sus colaboradores.

Para, Vidal la satisfacción laboral es “un conjunto de emociones y actitudes que el individuo experimenta en su vida laboral” (2017, p. 33).

Deza (2017) afirma que la satisfacción laboral son actitudes y sentimientos de placer que tiene un trabajador al momento de realizar sus actividades que demanda el puesto que ocupa. Entonces un trabajador satisfecho es un trabajador lleno de energía y de positivismo dichas cualidades ayudan al buen funcionamiento de la empresa.

Según Herrera et al. (2017) la satisfacción laboral es un conjunto de comportamientos de la persona hacia el trabajo que realiza. El trabajador que se siente satisfecho con su cargo manifiesta conductas positivas y aquella que se siente insatisfecha muestra todo lo contrario, es decir conductas negativas.

De acuerdo a la afirmación de Selva (2016), la satisfacción laboral es cuando un trabajador se siente feliz por el trabajo que realiza, entonces esto involucra un conjunto de emociones y sentimientos que pueden generar una sensación de disgusto o gusto.

Para, García y Sánchez (2017) la satisfacción laboral tiene que ver con las actitudes y comportamientos entre un trabajador y su centro de trabajo. La situación de trabajo en la que uno se encuentra hace que el trabajador desarrolle actitudes y emociones que influyen en su desempeño laboral.

Así mismo, existen teorías que respaldan y tienen un mayor enfoque sobre el comportamiento de la satisfacción laboral, teniendo entre ellas:

La teoría de la satisfacción laboral de Herzberg (1959) o también conocida como la teoría de los dos factores, la cual considera que el grado de complacencia o insatisfacción que tiene una persona dentro del trabajo es a raíz de relación con su labor y su conducta frente a el mismo, considerando la existencia de dos factores: Factores intrínsecos o motivadores que son aquellas donde existen “la relación empleado trabajo, realización, trabajo estimulante y la responsabilidad” (p. 182). El otro factor es el extrínseco, donde tienen que ver las políticas y normas de la empresa, la remuneración, condiciones de trabajo.

De igual modo, tenemos la teoría de las necesidades de McClelland (1961) quien considera que la satisfacción de un individuo consiste en alcanzar la necesidad del logro, es decir que este se esmere por alcanzar sus objetivos y mostrar sus capacidades y competencias. Ya que las personas que se sienten involucradas con el trabajo, centran sus energías para realizar un trabajo rápido y óptimo.

Por otro lado, está la teoría de Koontz y Weihrich (2004, citado por Nieto, 2020) quienes referían que la satisfacción laboral es el espacio completo en nuestras vidas, por haber alcanzado todo lo que nos propusimos dentro de la organización que trabajamos y es más complaciente cuando es reconocido.

También, existe la teoría del ajuste en el trabajo de Dawis y Lofquist (1984, citado por Nieto, 2020), dicho enfoque se basó en las necesidades y valores, vinculando el comportamiento del trabajador dentro de su área de trabajo, es decir en relación a su ambiente laboral, donde bien se adaptará o tendrá problemas de relaciones interpersonales con sus compañeros.

Por último, tenemos la teoría de la discrepancia de Locke (1984, citado por Nieto, 2020), dicha teoría se centra en “las emociones de los seres humanos, ya que el ambiente y la facilitación de las herramientas para la realización de tu trabajo lo hará desarrollarla de manera plena y tranquila” (p. 8).

Además, Locke (1984), enfocó en su teoría las dimensiones del trabajo, dando origen a tres factores claves que ayudan a clarificar el proceso de la discrepancia, la primera es la satisfacción con las dimensiones del trabajo, la segunda es descripción de las dimensiones y la tercera la relevancia de las dimensiones. En lo que es la satisfacción con las dimensiones del trabajo, se asume la problemática del análisis efectivo de los múltiples elementos del carácter individual relacionado al trabajo. En tanto a la descripción de las dimensiones, se basa en las apreciaciones que no se vinculan con los afectos y que se dan mediante las experiencias que surgen en el cumplimiento del trabajo. En cuanto a la relevancia de las dimensiones se enfoca en la importancia que tienen las dimensiones del trabajo en la persona.

De acuerdo a Castellano (2016) existen dimensiones que permiten medir y conocer si un individuo se encuentra confortable y a gusto con las condiciones laborales que ofrece la entidad. Estos factores son “el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo – empleado”.

Reto del trabajo: Esta dimensión manifiesta una multitud de competencias y destrezas que utiliza el trabajador para desarrollar varias actividades.

Según, Guerrero (2018) mediante el reto del trabajo, los trabajadores suelen preferir labores que les permita la ocasión de aplicar sus conocimientos y habilidades, que les otorgue una variedad de funciones, autonomía y retroalimentación, de esta manera el desafío será complaciente. Por ello, el autor señala los siguientes indicadores dentro del reto al trabajo:

- a. **Variedad de habilidades:** Es el uso de diversas habilidades y destrezas que se debe tener para desarrollarse dentro de un puesto, lo cual implica que el trabajador debe estar sumamente preparado.
- b. **Identidad de la tarea:** Guerrero (2018) lo define como “el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible” (p. 19).
- c. **Autonomía:** Es la libertad que tiene el trabajador para poder desempeñar sus funciones y tomar decisiones según la ocasión que amerite.
- d. **Retroalimentación del puesto:** Es la reintroducción de los aprendizajes requeridos en el puesto del trabajo, permitiendo una información clara y precisa al colaborador.

Remuneraciones justas. Son compensaciones o premios que la empresa otorga al trabajador cuando este realiza un trabajo de excelencia y logra las metas establecidas.

Para, Guerrero (2018), el sistema de recompensas justas debe incluir ascensos e incentivos salariales, de esta manera se busca que el colaborador se sienta íntegro y satisfecho.

Entonces, los incentivos laborales son estímulos que aplica el jefe de un trabajo, hacia sus colaboradores con el fin de que estos incrementen su nivel de producción o mantengan su ritmo de trabajo dentro de la organización.

De acuerdo a López (2013) cabe recalcar que los reconocimientos “representan una parte fundamental para la satisfacción laboral, ya que es la acción de resaltar y distinguir a uno de

entre todo el grupo de colaboradores, por sus resultados favorables para la empresa o acciones” (p. 51).

Condiciones de trabajo: Las condiciones laborales son factores determinantes para la complacencia del colaborador, pues estos siempre buscan tener confort acompañado de buenos canales de comunicación donde puedan expresarse libremente.

Guerrero (2018) manifiesta que para el colaborador lo más fundamental es su área de trabajo, pues en ella debe encontrar las mejores condiciones físicas que le brinden confort para ejercer sus funciones. Es necesario resaltar que un trabajador es más complaciente cuando tiene un mejor acceso a sus condiciones labores, es decir, contar con buenos equipos y materiales, buena iluminación y ventilación, adecuada tecnología, entre otros.

Torres (2017) mediante una entrevista para el diario Gestión, menciona que las condiciones laborales “son la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores ya que sin estos no podrían ejecutarlas” (p. 1).

Así mismo, Guerrero (2018) hace mención de indicadores que se relacionan con las condiciones de trabajo:

a. Oportunidad y desarrollo de la organización

Para, Guerrero (2018) “trata sobre el desarrollo, funcionamiento y efectividad en las relaciones humanas dentro de una organización con un fin en común” (p. 22).

b. Características del trabajo

Según, Guerrero (2018) está “estrechamente relacionada a los objetivos que se tengan en la institución en un momento determinado” (p. 22).

c. Supervisión

Guerrero (2018), indica que es “la actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua” (p.22).

Relación trabajo – empleado: Esta dimensión refleja el vínculo existente entre la institución y los integrantes, el cual debe prevalecer en el tiempo, al existir una adecuada correlación garantiza la consecución de los objetivos y metas trazados por la entidad.

Guerrero (2018) detalla que en la relación trabajo – empleado, existe un indicador llamado *Compatibilidad entre la personalidad y el puesto*, la cual “comprende el alto acuerdo entre la personalidad del empleado y la ocupación da como resultado un individuo más satisfecho” (p. 24).

La satisfacción laboral posee factores que permiten determinar las condiciones con las cuales el personal podrá sentirse contento con su trabajo y con la misma organización.

Por ello, Duarte (2015) refiere que “para que el personal se siente satisfecho con el trabajo que realiza, es necesario que tenga un reto de trabajo, de esa manera se sentirá útil, y satisfecho consigo mismo al cumplir con los objetivos” (p. 8).

Entonces Duarte (2015) señala que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con los siguientes factores:

Beneficios laborales y/o remuneraciones

De acuerdo a Duarte (2015) es “el grado de complacencia en relación con el incentivo económico como pago por la labor que realiza” (p. 9).

Condiciones físicas y/o materiales

Según Duarte (2015) se refiere a “los elementos materiales o de infraestructura donde se realiza la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma” (p.9).

Políticas administrativas

Para, Duarte (2015) es “el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador” (p. 9).

Relaciones sociales

Duarte (2015) manifiesta que es “el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparten las actividades laborales cotidianas” (p. 10).

Desempeño de tarea

Duarte (2015) considera que es “la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora” (p. 10).

Desarrollo personal

Duarte (2015) lo define como la “oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización” (p. 10).

Para, Sánchez y García (2017) existen elementos determinantes de satisfacción laboral que influyen en la productividad, las cuales son: ausentismo laboral y rotación laboral.

Ausentismo laboral:

Sánchez y García (2017) consideran que “el ausentismo laboral de los colaboradores dentro de una organización es motivado, en algunos casos, por la falta de satisfacción que se tiene del trabajo realizado” (p.33).

Por lo tanto, se puede definir el ausentismo como la inasistencia frecuente al trabajo.

En el mundo laboral, una de las causas más frecuentes es el ausentismo por enfermedades, pero también se puede dar por la insatisfacción que tiene el trabajador en relación a sus condiciones de trabajo. Este grado de aburrimiento puede mostrarse en las faltas, tardanzas

y permisos constantes, lo cual influye negativamente en los resultados que pretende alcanzar la organización.

Rotación laboral:

Para Sánchez y García (2017) “la rotación es el retiro permanente de una organización, el cual puede ser voluntario e involuntario. Esta acción conlleva a las organizaciones a interrumpir la producción y reemplazar a los trabajadores preparados con experiencia para ocupar los puestos” (p.34).

Todas las organizaciones tienen distintos niveles de rotación laboral, dependiendo del tipo de organización. Según, Sánchez y García (2017) depende de los factores como “las expectativas y oportunidades laborales, las condiciones y escalas salariales de trabajo que ofrece el mercado, y motivaciones personas, son aspectos fundamentales que toman en cuenta los colaboradores para abandonar el trabajo en el que se desempeñan” (p. 35).

En lo referente al concepto de la variable productividad, se establece lo siguiente:

Según, Nieto (2020) cuando mencionamos a la productividad, estamos hablando de “una esencia numeral, porque este se pone en la mesa, la cantidad de trabajo a realizar y como sea el clima laboral en la empresa” (p. 10).

De acuerdo, a Guerrero (2018) la productividad laboral es el alcance de los objetivos entre uso adecuado de los recursos, además se puede decir que es el vínculo entre lo que ingresa (lo que se tiene) y lo que sale (utilización de recursos).

Vidal (2017) señalo que la productividad es “la respuesta de los insumos que se les facilita para la correcta ejecución de su trabajo, no es tan importante las veces que utilice estos insumos, sino más bien depende de todo lo necesario para poder desarrollar su función” (p. 33).

Fernández y Moreno (2018) conceptualizan la productividad como “la relación integral entre personas, tecnología y dinero con el fin de generar bienes y servicios que sean

beneficiosos para todos los actores involucrados: empresa, trabajadores, cliente y sociedad” (p. 4).

Selva (2016) menciona que es el “resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos” (p. 45).

Para, Del Valle (2016) la productividad es aquella que mide el grado de eficacia y vincula la producción de un lapso de tiempo con el total de los elementos utilizados.

Nemur (2016), señala que puede definirse la productividad como la disciplina que se encarga de procrear, originar o renovar los bienes y servicios. Entonces es una dimensión promedio de la efectividad de la productividad, que se manifiesta como vínculo entre las entradas y salidas de la producción.

de ser capaz de crear, originar o mejorar bienes y servicios. Es una medida promedio de la eficacia de la producción, que se expresa como vínculo entre las entradas usadas en producción y sus salidas.

Para, Mesías (2017) cuando una institución logra sus objetivos y lo realiza utilizando materiales a un precio menor se dice que es productiva: “La productividad se alude a la suma total de bienes y/o productos producidos, dividido entre el total de recursos utilizados para llevar a cabo dicha producción” (2017, p. 13).

De acuerdo a Grandez (2016) podría definirse como el comportamiento que tiene un ser en relación a su trabajo, dicho comportamiento se apoya en lineamientos, normas y costumbres que el trabajador percibe su área de labores.

Finalmente, López (2013) indica que la productividad es “una capacidad eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades” (p. 11).

Existen teorías que dan un mayor enfoque sobre el comportamiento de la productividad, entre ellas:

La teoría del refuerzo de Skinner (1990) se basa en que la persona que gestiona una organización, debe motivar a sus colaboradores, estimulando comportamientos deseados y omitiendo los no deseados, se debe fortalecer la productividad, mediante la eficiencia y eficacia, logrando un alto grado de desempeño, se debe desalentar el ausentismo y la baja productividad.

De igual modo, encontramos la teoría marxista de Karl Marx (1954) quien sostenía que la productividad es un valor recíproco del trabajo, factor esencial para la producción de bienes, entonces el trabajo realizado en la producción de cada bien es causa del trabajo directo como indirecto. En otras palabras, esta teoría tiene como filosofía “la productividad implica que un aumento en la eficacia con la que se elabora una cierta cantidad de bienes, afecta positivamente la elaboración de muchas otras, pudiendo abarcar a la totalidad de la producción” (p. 10).

Según Navarro et al. (2016) “existen tres dimensiones comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad” (p.44). y estas son:

Eficiencia

Nieto (2020) lo definió como “el resultado que va a demandar de mucho esfuerzo para poder suplir necesidades y lograr metas competitivas” (p. 12).

Chiavenato (2011) conceptualiza la eficiencia como el uso adecuado de los recursos existentes.

Koontz y Weihrich (2004, citado por Vidal, 2017) mencionaron que la eficiencia “se mide en base a los recursos utilizados para todos los procesos de la empresa. La eficiencia se relaciona con las entradas y salidas, y de paso con los costos y beneficios” (p. 35).

Por lo tanto, se puede decir que la eficiencia es la utilización mínima de recursos para obtener resultados. Además, es un factor muy importante porque ayuda a la organización con el cumplimiento de las metas.

Para, Vidal (2017) la eficiencia es la “relación del cumplimiento de actividades, como el vínculo entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos programados y el nivel en el que se emplean los bienes utilizados convirtiéndose en productos” (p. 37).

Por lo cual, Vidal (2017) indica la existencia de indicadores que ayudan a medir la eficiencia:

i. *Realización correctamente del trabajo*

De acuerdo a Vidal (2017) es el “modo en que se utilizan los recursos, mejor dicho, el proceso por el cual el colaborador desempeñara sus labores siendo lo más racional posible con la utilización de los recursos” (p. 37).

ii. *Cumplimiento de tareas y obligaciones*

Vidal (2017) indica que el cumplimiento de tareas y obligaciones dentro de la eficiencia “es el modo en que se va a realizar determinada función para así poder salvaguardar los recursos” (p. 37).

Efectividad

Nieto (2020) mencionó que es “la similaridad de las metas con los resultados, que van a enfocarse en objetivos” (p. 12).

Para, Koontz y Weihrich (2012) la efectividad busca el equilibrio, es decir la estabilidad entre la eficiencia y la eficacia. En otras palabras, la efectividad consiste en conseguir el resultado que se busca alcanzar.

Para, Chiavenato (2011, citado por Vidal, 2017), la efectividad es “los resultados recuperados y los puestos en marcha, finalmente nos determinan si hemos cumplido con nuestras metas planteadas” (p. 35).

Vidal (2017) señalo que para alcanzar la efectividad “las empresas deben hallar el equilibrio entre el cumplimiento de sus objetivos, el uso de los recursos, el funcionamiento de la empresa y la satisfacción de los colaboradores que integran la empresa” (p. 39).

Eficacia

Nieto (2020) lo define como “los inmensos esfuerzos, buena utilización de recursos que demanda el trabajador, en búsqueda de buenos resultados” (p. 12).

Chiavenato (2011) lo define como “una medida normativa del logro de resultados, en términos económicos, la eficacia de una empresa consiste en la capacidad de satisfacer una necesidad por medio los productos, bienes y/o servicios que brinda” (p. 43).

Las organizaciones para poder lograr la eficacia establecen valores, lineamientos y técnicas para agrandar los recursos y trabajos conducidos a la consecución de las metas establecidas por la entidad.

Vidal (2017) indico que la eficacia es “la consecución de un objetivo que se ha propuesto en buenas condiciones, sin embargo, no se tienen en cuenta los costes utilizados para el logro de los objetivos propuestos, ni los beneficios conseguidos” (p. 38).

Para efectos de medir la eficacia, Vidal (2017) mencionó que existen indicadores que ayudar a medirla:

i. Dedicación de los colaboradores

Según, Vidal (2017) es “parte del compromiso organizacional, la cual es el nivel en el que un colaborador se identifica con la empresa, entonces la dedicación es el esfuerzo y atención que el colaborador dedica a su labor diaria” (p, 38).

ii. Objetivos de logro

Vidal (2017) mencionó que para que exista la eficacia es “imperativo que todos los colaboradores deben tener un mismo objetivo y así poder cumplir con las metas de la empresa y lograr buenos resultados” (p. 38)

Al hablar de productividad, también es fundamental resaltar la importancia que tiene dentro de las organizaciones, pues esta es clave para obtener crecimiento, sostenibilidad, ganancias y un capital humano satisfecho. Así lo manifestó Mesías (2017) quien enfatiza que en la vida cotidiana “toda actividad que realizamos de manera productiva es beneficiosa para las personas, grupos y/o comunidades. Lo mismo sucede en el ámbito económico, en donde la productividad es un indicador del logro y de bienestar organizacional, y allí radica su importancia” (p. 55).

En tal sentido, Prokopenko (1989, citado por Mesías, 2017: p.35) señala que “el mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución” (p. 33).

Guerrero (2018) menciona sobre la existencia de factores de mejoramiento de la productividad, donde detalla a los factores duros (difícil de cambiar) y factores blandos (fáciles de cambiar), los primeros incluyen la tecnología, la materia prima y el equipo, mientras que los factores blandos incorporan los sistemas, la fuerza de trabajo y los mecanismos de la entidad. Además, el autor mencionado anteriormente, también indica que la productividad se puede clasificar en factores internos y factores externos.

Los *factores internos*, según Guerrero (2018) son “los que se puede tener control y dependen de la empresa. Por lo general tiene que ver con inconvenientes con la mercadería, precios, insumos, equipo, entre otros” (p. 41).

Los *factores externos*, de acuerdo a Guerrero (2018) son “los que se encuentran fuera de control de la organización. Estos pueden ser el clima, la situación financiera y política del país, la oferta y la demanda” (p. 41).

Como parte de las bases conceptuales de esta investigación, se desarrollaron los siguientes términos:

- **Retribución económica:** Son remuneraciones que reciben los trabajadores por haber realizado un determinado trabajo.
- **Productividad:** Es la correlación existente entre el individuo, sistemas tecnológicos y dinero con la finalidad de producir bienes y servicios que sean de ayuda para los agentes involucrados: entidad, colaboradores, clientes y sociedad.
- **Satisfacción laboral:** Es el nivel de agrado y complacencia que tiene el colaborador en relación a su ambiente de labores y compañeros.
- **Empresa:** Unidad conformada por elementos humanos, tecnológicos, económicos y financieros, que tiene como objetivo producir un conjunto de bienes o servicios.
- **Ausentismo laboral:** Es la inasistencia del trabajador hacia su centro de labores, por causa de enfermedad o insatisfacción laboral.
- **Remuneraciones:** Es la suma de dinero que otorga un empleador a sus colaboradores por la prestación de sus servicios.
- **Condiciones laborales:** Son un conjunto de elementos o características con las que cuenta el trabajador para realizar sus funciones.
- **Motivación:** Son las estimulaciones que tiene el trabajador para ejecutar su trabajo, estas pueden ser por incentivos salariales o reconocimientos por el buen logro de su trabajo.
- **Eficiencia:** Es la realización de un trabajo basado en la optimización de recursos y en el menos tiempo posible.
- **Eficacia:** Es obtener un producto o servicio de buena calidad que cumpla con las expectativas del cliente.
- **Desarrollo personal:** Son las oportunidades y posibilidades que tiene una persona para poder ascender o hacer línea de carrera dentro de la organización que esta labora.

- **Autonomía:** Capacidad de independencia para poder decidir o tomar decisiones en función a su cargo laboral.
- **Nivel:** Viene a ser la medida de una determinada cantidad en relación a una escala específica.
- **Rotación laboral:** Es el cambio de colaboradores que se da dentro de una organización, esa puede ser por renuncia, despido o culminación de contrato.
- **Complacencia:** Nivel de satisfacción que tiene un individuo en relación a su entorno o las actividades que este realiza.
- **Insatisfacción laboral:** Un conjunto de respuestas negativas por parte del trabajador hacia su trabajo, debido a malas relaciones interpersonales o por malas condiciones laborales.
- **Rendimiento:** Nivel de desempeño laboral por parte de un individuo en base a las funciones que este realiza, el cual es un factor clave para lograr el éxito de la organización.
- **Comportamiento:** Es una serie de conductas y actitudes que tiene el trabajador al momento de asumir el cumplimiento de sus funciones.

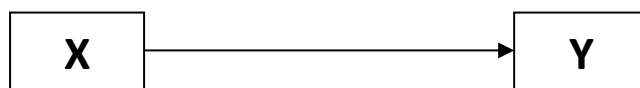
III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación fue de tipo básica, “pues no busca solucionar un problema de manera directa, sino que solamente se orientará a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Y es descriptiva porque solo describe la realidad observada” (Tamayo, 1995, p. 122).

Cómo parte del diseño de investigación, se trató de una investigación no experimental de tipo descriptiva, “porque se describe la realidad conforme se presenta en la naturaleza y no se manipula ninguna de las variables” (Tamayo, 1995, p. 128).

Se representa de la siguiente forma:



Donde:

X: Satisfacción laboral

Y: Productividad

3.2. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Satisfacción laboral.

Vidal (2017) expresa que la satisfacción laboral es “un conjunto de emociones y actitudes que el individuo experimenta en su vida laboral” (p.33).

Variable dependiente: Productividad.

Según López (2013) la productividad es “una capacidad eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades” (p.11).

3.3. Población, muestra, unidad de análisis.

Según Toledo (2015) **la población** “es un conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características de todos los elementos que lo componen” (p. 75).

La población está conformada por los 40 colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL Utcubamba.

Toledo (2015) afirma que la **muestra** viene a ser “un subconjunto de las unidades que pertenecen a la población” (p. 76).

Debido a que la población es pequeña en este estudio se contará con toda la población como muestra que son un total de 40 colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL Utcubamba.

Para Toledo (2015) la **unidad de análisis** es “cada uno de los elementos que constituyen la población y por lo tanto a la muestra” (p.77).

En esta investigación como parte de la unidad de análisis fueron los directivos y colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL Utcubamba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el desarrollo del presente estudio se aplicó como técnica de investigación una encuesta, y como parte del instrumento un cuestionario, el cual facilitara la recolección de datos suficiente para la ejecución de las dos variables estudiadas, las cuales serán aplicadas a cada uno de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL Utcubamba.

Encuesta:

De acuerdo a Deza (2017) la encuesta es una “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 70).

Cuestionario:

Según Deza (2017) manifiesta que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p. 70).

3.5. Procedimientos.

Se utilizó el método ***hipotético deductivo*** el cual permitió llegar a las conclusiones en base al esquema metodológico de este estudio. “Este método permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en la hipótesis previamente planteada” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Estadístico: Se usará con la finalidad de procesar y dar tratamiento a los datos recolectados, asimismo, para su descripción y discusión.

Como parte del procedimiento de recolección de datos a la muestra se le entregó un cuestionario y un lapicero para que en el lapso de 15 minutos respondan de manera independiente y con total sinceridad a las interrogantes planteadas, las mismas que permitieron obtener información pertinente para el análisis de las variables en estudio.

3.6. Método de análisis de datos.

El análisis de datos se realizará en base a la estadística descriptiva. La cual se cumplirá con el procesamiento y presentación de datos relacionados con el comportamiento real de cada una de las variables, que permitirá conocer el nivel actual en que se encuentran desde la percepción de los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL. Para el análisis de datos se utilizará el procesador estadístico SPSS.

3.7. Aspectos éticos.

Según Delgado (2014) los aspectos éticos están sujetos a principios morales, donde el investigador debe tener los conocimientos científicos y éticos para llevar a cabo su estudio.

En esta investigación se cumplió con la normativa de la Universidad Particular de Chiclayo, respetándose el proceso para la obtención de la información, se utilizó de manera correcta el estilo Apa 7. Así mismo se tuvo el permiso correspondiente por la máxima autoridad que representa a la empresa para la aplicación de los instrumentos, los cuales fueron validados por expertos, la información se obtuvo por parte de los directivos y colaboradores que conforman la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, los cuales fueron estrictamente para fines académicos. Por ello este investigador mediante una declaratoria de autenticidad, asume que todos los datos e información que se presentan son auténticos y veraces.

IV. RESULTADOS.

En relación a la variable satisfacción laboral y sus dimensiones:

Tabla N° 1

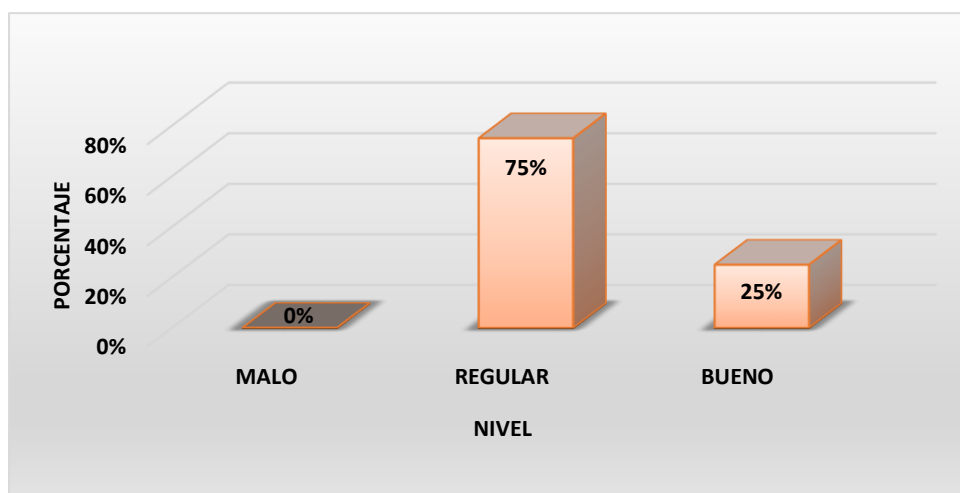
La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión reto del trabajo, según opinión de sus colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	30	75
	BUENO	10	25
	TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL

Figura N° 1

La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión reto del trabajo, según opinión de sus colaboradores.



Fuente: Tabla N° 1

Análisis e interpretación de datos:

Según la tabla y figura N° 1, se detalla en porcentajes los resultados del nivel de la variable satisfacción laboral, en su dimensión reto del trabajo. Se evidencia que el 75 % de los encuestados consideran que el nivel es regular, mientras que el 25 % considera que es bueno. De este análisis se infiere que no todos los colaboradores sienten tener autonomía para el desarrollo de sus actividades y no reciben constante retroalimentación por parte de sus jefes.

Tabla N° 2

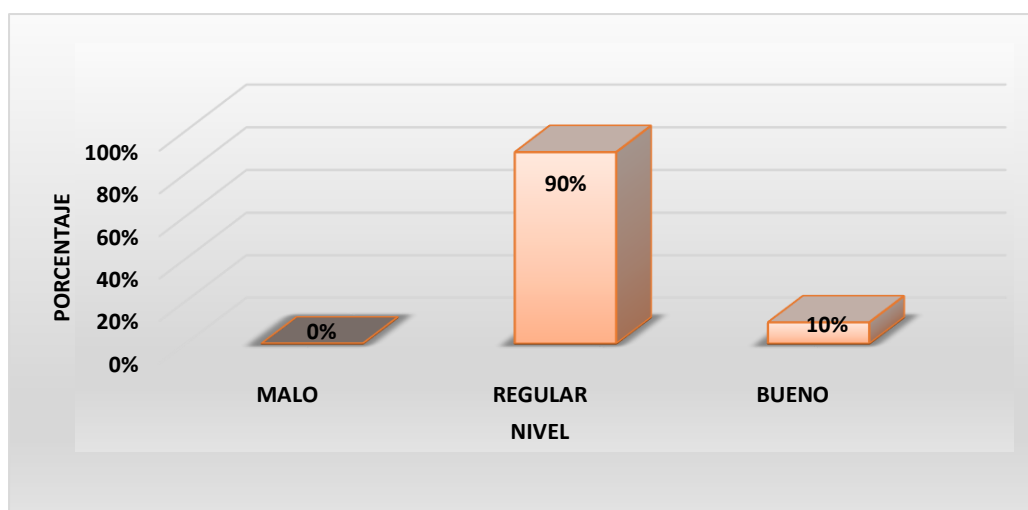
La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión remuneraciones justas, según opinión de sus colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	36	90
	BUENO	4	10
	TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL

Figura N° 2

La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión remuneraciones justas, según opinión de sus colaboradores.



Fuente: Tabla N° 2

Análisis e interpretación:

Con respecto a la tabla y figura N° 2, se detalla en porcentajes los resultados del nivel de la variable satisfacción laboral, en su dimensión remuneraciones justas. Se muestra que el 90% de los encuestados consideran que el nivel es regular, mientras que el 10% considera que es bueno. De este análisis se infiere que no todos los colaboradores están de acuerdo con el sueldo que perciben en función a las labores realizadas ya que este no permite satisfacer todas sus necesidades.

Tabla N° 3

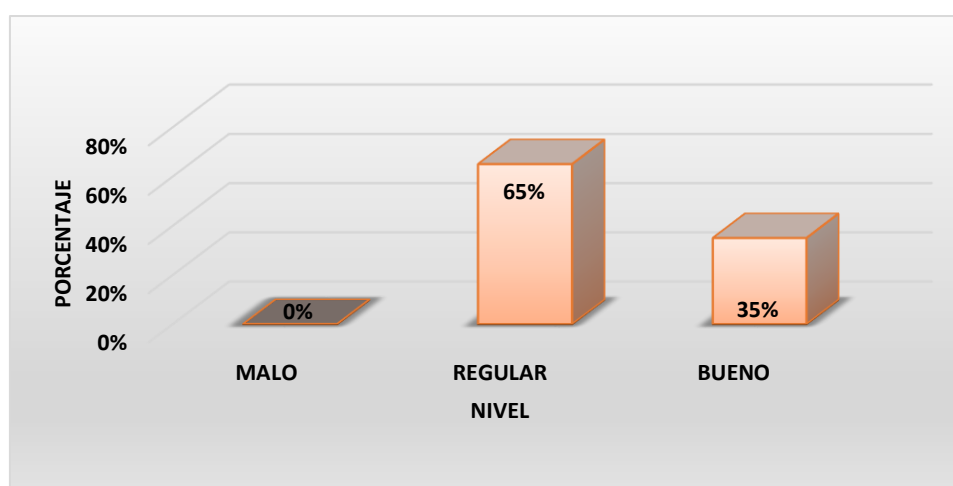
La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión condiciones de trabajo, según opinión de sus colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	26	65
	BUENO	14	35
	TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL

Figura N° 3

La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión condiciones de trabajo, según opinión de sus colaboradores.



Fuente: Tabla N° 3

Análisis e interpretación:

Con respecto a la tabla y figura N° 3, se detalla en porcentajes los resultados del nivel de la variable satisfacción laboral, en su dimensión condiciones de trabajo. Se analiza que el 65% de los encuestados consideran que el nivel es regular, mientras que el 35% considera que es bueno. De este análisis se infiere que gran cantidad de los colaboradores no se sienten complacientes con las condiciones físicas y ambientales de su puesto de trabajo.

Tabla N° 4

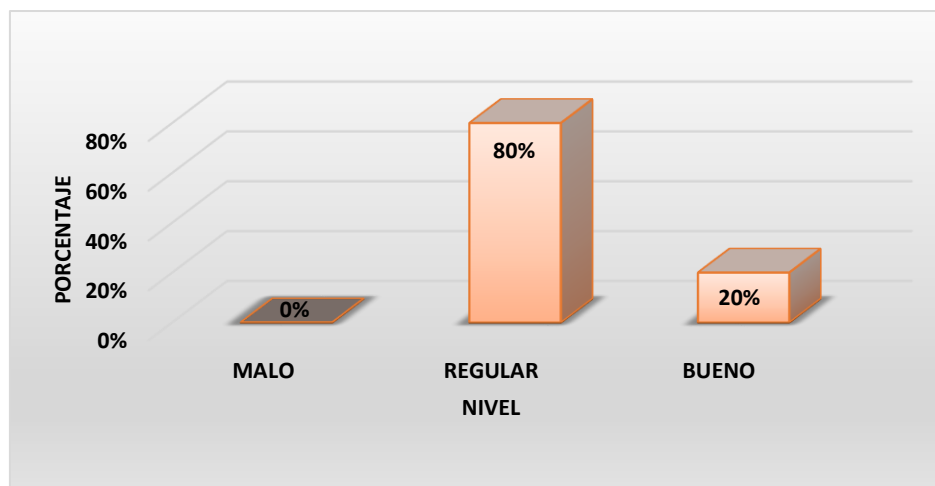
La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión relación trabajo - empleado, según opinión de sus colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MALO	0	0
	REGULAR	32	80
	BUENO	8	20
	TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL

Figura N° 4

La satisfacción laboral de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión relación trabajo - empleado, según opinión de sus colaboradores.



Fuente: Tabla N° 4

Análisis e interpretación:

Con respecto a la tabla y figura N° 4, se detalla en porcentajes los resultados del nivel de la variable satisfacción laboral, en su dimensión relación trabajo – empleo. Se demuestra que el 80% de los encuestados consideran que el nivel es regular, mientras que el 20% considera que es bueno. De este análisis se infiere que para gran parte de los colaboradores no existe una buena relación entre la organización y los trabajadores, es decir no existe del todo compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

En relación a la variable productividad y sus dimensiones:

Tabla N° 5

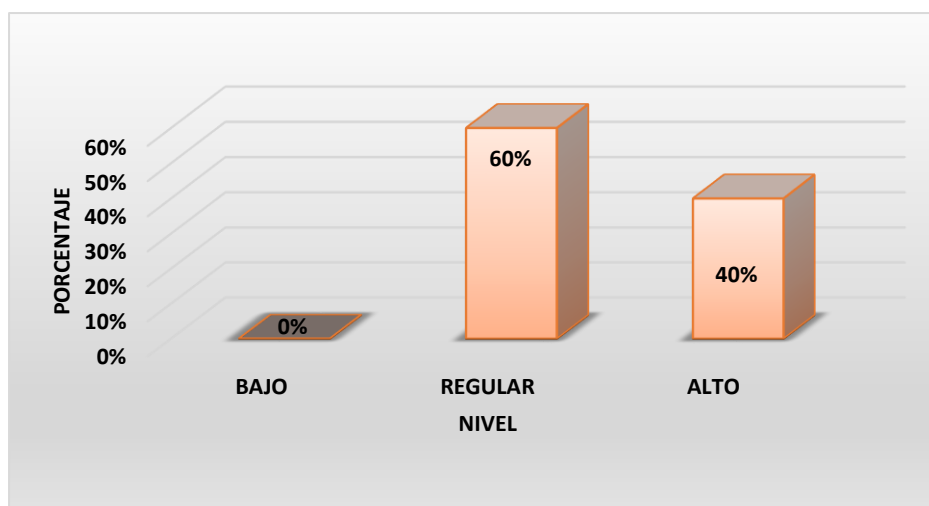
La productividad de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión eficiencia, según opinión de sus colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	0	0
	REGULAR	24	60
	ALTO	16	40
	TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL

Figura N° 5

La productividad de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión eficiencia, según opinión de sus colaboradores.



Fuente: Tabla N° 5

Análisis e interpretación:

Con respecto a la tabla y figura N° 5, se detalla en porcentajes los resultados del nivel de la variable productividad, en su dimensión eficiencia. Se evidencia que el 60% de los encuestados consideran que el nivel es regular, mientras que el 40% considera que es bueno. De este análisis se infiere que no todos los colaboradores están complacidos con los recursos brindados por la empresa para realizar su trabajo.

Tabla N° 6

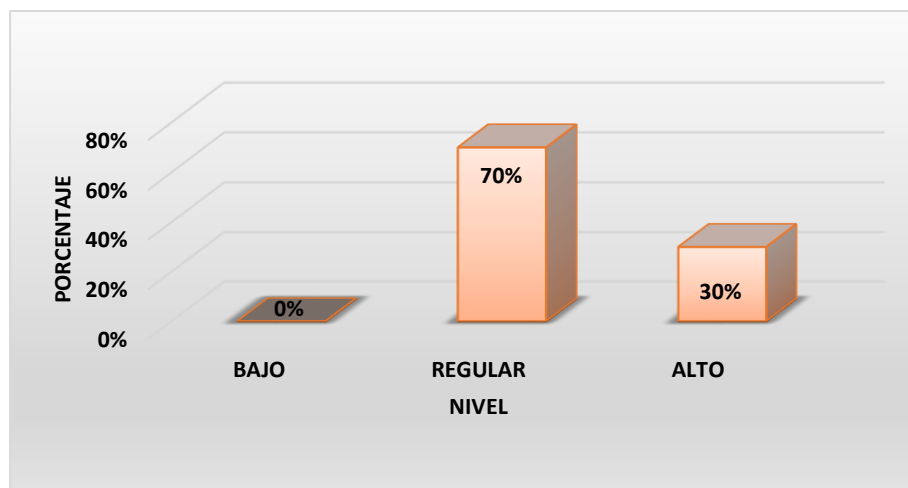
La productividad de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión eficacia, según opinión de sus colaboradores.

	NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	0	0
	REGULAR	28	70
	ALTO	12	30
	TOTAL	40	100

Fuente: Cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL

Figura N° 6

La productividad de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, en su dimensión eficacia, según opinión de sus colaboradores.



Fuente: Tabla N° 6

Análisis e interpretación:

Con respecto a la tabla y figura N° 6, se detalla en porcentajes los resultados del nivel de la variable productividad, en su dimensión eficacia. Se observa que el 70% de los encuestados consideran que el nivel es regular, mientras que el 30% considera que es bueno. De este análisis se infiere que no están bien definidas las estrategias para alcanzar los objetivos y que pocos son puntuales con la entrega de trabajos que se le asigna.

V. DISCUSIÓN.

La importancia de que un colaborador se sienta complacido se debe al interés y la preocupación que la organización muestra por ellos, utilizando diferentes medios para que el colaborador se sienta satisfecho y cumpla con los objetivos establecidos. Según Chiang (2010) la satisfacción laboral es la acción mediante el cual un individuo tiene la oportunidad para mostrar sus conocimientos, destrezas y habilidades, y que a través de estos se cree un reto que le ayude a conseguir buenos resultados, logrando su propia satisfacción.

De acuerdo a los resultados de un total de 40 colaboradores, el 75% tienen un nivel de satisfacción laboral regular con relación a la dimensión reto del trabajo, el 25% tienen un nivel de satisfacción bueno. Por otra parte, el 90% de los colaboradores poseen un nivel de satisfacción laboral regular en relación a la dimensión remuneraciones justas y un 10% considera que el nivel es bueno. En relación a la dimensión condiciones de trabajo de un total de 40 colaboradores, el 65 % posee un nivel de satisfacción laboral regular, mientras que el 35% manifiesta un nivel de satisfacción bueno. Y en lo que se refiere a la dimensión relación trabajo – empleado, el 80% de los colaboradores tiene un nivel de satisfacción regular y un 20% consideran que la satisfacción es buena.

Las dimensiones mencionadas anteriormente mencionadas influyen de una manera directa en la satisfacción laboral de los colaboradores. Por lo cual la investigación tiene relación con el estudio realizado por Cerdán (2017), en su tesis: “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa de calzados Carubi S.A.C” donde llega a concluir “que los colaboradores de la empresa tienen un nivel regular de satisfacción laboral”. Esto se debe a que los trabajadores consideran que el sueldo que ganan no es el adecuado en relación al trabajo que hacen, la organización no les otorga sus beneficios de acuerdo al marco legal, así mismo no se les incentiva ni se les reconoce el buen trabajo que realizan, las condiciones físicas no son las más adecuadas para desarrollar su trabajo, sientes

que no tienen oportunidad de crecer profesionalmente y que se quedaran estancados en el mismo puesto de trabajo.

De manera general, los colaboradores manifiestan tener un nivel regular de satisfacción laboral, esto se debe a que la mayoría de los colaboradores no se familiarizan con la organización es decir no reconocen las funciones y responsabilidades que les compete según el cargo que ocupen. De igual manera la retroalimentación no se da de una forma rápida y precisa con el fin de dar solución oportunamente a los inconvenientes o problemas que se presenten en la organización. Otro de los motivos es el sueldo que perciben, ya que este no se adecua a las actividades y obligaciones que requiere su cargo laboral, debido a que en varias oportunidades no satisfacen todas sus necesidades básicas. Así mismo la empresa no siempre brinda las capacitaciones necesarias para potenciar las capacidades del colaborador, además el colaborador no se siente complacido con las condiciones físicas y de ambiente que presenta la infraestructura de la empresa para realizar su trabajo, quedando evidenciado que en varias oportunidades no se utilizan las técnicas adecuadas de comunicación para tener enterado a los integrantes de la entidad.

A diferencia del estudio de Calderón (2016), en su trabajo de investigación: “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango”, este llegó a la conclusión que “de todo el personal evaluado, estos se encuentran satisfechos con su trabajo, puesto que; un 40% demostró estar totalmente satisfechos con su trabajo y un 60% manifestó estar satisfechos con su empleo, ningún evaluado demostró insatisfacción laboral” (p. 98).

Estos resultados concuerdan con la teoría del autor Cavalcante (2004) quien manifestó que la satisfacción laboral abarca un conjunto de estados emocionales o respuestas afectivas que tienen una actitud generalizada en vinculación al trabajo, es decir “las actitudes aparecen como asociaciones entre objetos y respectivas evaluaciones por parte de los individuos” (p.

108). En otras palabras, las experiencias emocionales, afectivas o individuales guardan una estrecha relación con el trabajo.

Igualmente se coincide con la teoría de los autores, Peiró y Prieto (1996) quienes mencionan que la satisfacción laboral está relacionado a un indicador fundamental que viene hacer el reto del trabajo por lo cual describen “la satisfacción es vista como una actitud con relación al trabajo en general, no resulta de la suma de los múltiples aspectos que caracterizan el trabajo, si no que depende de ellos” (p. 223).

Así mismo existe concordancia con la teoría de Cook (1999) quien afirma que la satisfacción implica un grupo de aspectos ligados al trabajo, mediante el cual es posible medir está a través de factores, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: “satisfacción con la organización, satisfacción con el jefe, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con las recompensas de los sueldos, satisfacción con los subordinados, satisfacción con la estabilidad del empleo” (p. 189).

En general, de acuerdo a los resultados obtenidos sobre la satisfacción laboral, se evidencia que tiene que existir un mejoramiento en el reto del trabajo, donde el personal debe sentirse más identificado con las responsabilidades que demanda el cargo, las remuneraciones deben ser más justas, ya que la mayoría considera el pago que reciben no va de acorde a las funciones que realizan en su puesto laboral, de igual modo las condiciones de trabajo es un punto clave que se debe fortalecer, ya que la mayoría de los colaboradores no se sientes satisfechos con las condiciones ambientales y la organización pocas veces les brinda cursos de capacitaciones para fortalecer sus conocimientos y habilidades. Por último, se deben enfocar en enriquecer la relación trabajo-empleado, mediante una buena comunicación donde fluya toda la información para la toma de decisiones asertivas. Estos resultados obtenidos, guardan relación con los fundamentos de la teoría de la satisfacción laboral de Herzberg (1959) quien sostenía que la satisfacción de un trabajador se construía a

partir del tipo de relación que este tenga con su trabajo y las propias conductas que asume para el cumplimiento de sus labores, en las cuales influían dos tipos de factores, la primera que es el factor intrínseco, abordado por los factores la relación empleado trabajo, realización, trabajo estimulante y la responsabilidad y el segundo factor conocido como extrínseco, en cual influyen los lineamientos de la organizaciones y las condiciones de trabajo. Del mismo modo, se coincide con la teoría de la satisfacción laboral de McClelland (1961) quien considera que la complacencia de un individuo consiste en alcanzar la necesidad del logro, es decir que este se esmere por cumplir sus objetivos y mostrar sus capacidades y competencias. Ya que las personas que se sienten involucradas con el trabajo, centran sus energías para realizar una labor rápida y óptima, fortaleciéndose la relación entre el trabajo y los colaboradores. Por último, también se concuerda con la teoría del conocimiento de Locke (1976) quien precisó que los aspectos o eventos que causan una buena satisfacción dentro del trabajo se reflejan en estas dimensiones: “el carácter intrínseco del trabajo, las remuneraciones justas, la promoción, la seguridad del empleo, y las condiciones de trabajo” (p. 241). En resumen, la satisfacción laboral abarca dos aspectos fundamentales los procesos psicológicos y las características asociadas al trabajo.

En relación a los resultados obtenidos de la variable productividad, estas coinciden con el estudio de Asca (2017) con su trabajo “satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Carsimar sac” donde el autor concluye; que el nivel de productividad alcanzado por los colaboradores es regular, debido a que los trabajadores no utilizan de manera correcta los recursos disponibles, es decir no existe un uso óptimo de los medios para lograr los resultados trazados, así mismo no se evidencia una relación entre las metas planteadas por la entidad y los productos conseguidos.

De forma general, los colaboradores manifiestan que poseen un nivel regular de productividad, esto se debe a los siguientes factores que se presentan dentro de la

organización; el personal en ocasiones considera que brinda un buen rendimiento sobre las funciones que desarrollan en su cargo, así mismo, el personal en algunas situaciones muestra dar un buen manejo y uso optimo a los equipos y materiales de la entidad, además no se sienten complacidos con los recursos que la empresa les facilita para el cumplimiento de sus tareas, pocas veces alcanzan las metas de acuerdo al tiempo establecido, no siempre planifican con anticipación sus actividades antes de ejecutarlas, lo cual evidencia la poca eficiente manera de realizar las tareas asignadas dentro del centro de labores. Gran parte de los colaboradores también estiman que no están bien definidas las estrategias para obtener las metas lo cual es fundamental para obtener buenos resultados, por lo cual los trabajadores no siempre cumplen con el logro de los objetivos en el tiempo establecido que la empresa se plantea, es decir no son puntuales al momento de entregar sus tareas que se les asignaron, lo cual genera retraso en metas por cumplir conduciendo a obtener resultados negativos, entonces es evidente que de manera general la productividad es de nivel regular.

Estos resultados tienen coincidencia con la teoría de Carro y González (2015) quienes argumentan que la eficiencia es una medida del nivel de aplicación de mano de obra, la cual puede reflejarse mediante tiempos o cantidades producidas, es decir: “la eficiencia de un proceso productivo puede medirse mediante una amplia variedad de criterios, si el proceso es muy eficiente si tiene una productividad muy elevada” (p. 6). Por lo cual se puede deducir que un proceso también es eficiente si tiene un ciclo de respuesta corto, ya que a través de esto se puede brindar un servicio de calidad a los clientes, atendiendo sus pedidos con rapidez.

Igualmente, se concuerda con la teoría del estudio de Cruelles (2013) quien sostiene que la eficacia es la magnitud en lo que se cumplen los objetivos. Es decir, se identifican con la consecución de las metas haciéndolo de la manera más correcta, por lo cual la eficacia es los “fines” y la eficiencia son los “medios”. Entonces “las empresas necesitan incrementar su

productividad, ya que ello supone un mejor aprovechamiento de los recursos empleados al conseguir más producción con igual consumo de recursos, o producir lo mismo con menor consumo de ellos” (p. 132).

De manera general, según los resultados obtenidos se puede decir que, se debe mejorar la eficiencia en la productividad, es decir el rendimiento del colaborador debe ser adecuado, empleando el uso correcto de los recursos, equipos y materiales de trabajo, para así cumplir de una manera eficiente sus actividades, de igual modo para mejorar la eficacia en la productividad, se debe definir de una manera adecuada las estrategias, para que estas permitan alcanzar los objetivos, los colaboradores deben sentirse comprometidos y deben ser puntuales con la entrega de trabajos que se les asigne. Estos resultados guardan vínculo con la teoría de refuerzo de Skinner (1990) quien argumenta que se debe motivar a los colaboradores estimulando comportamientos deseados para así fortalecer la productividad, mediante la eficiencia y eficacia, logrando un alto grado de desempeño, reduciendo el ausentismo y la baja productividad. De igual modo, se encuentra concordancia con la teoría marxista de Karl Marx (1954) quien sostenía que “la productividad implica que un aumento en la eficacia con la que se elabora una cierta cantidad de bienes, afecta positivamente la elaboración de muchas otras, pudiendo abarcar a la totalidad de la producción” (p. 10).

De acuerdo a la hipótesis general y según los resultados obtenidos se confirma que, si existe una relación directa entre ambas variables, ya que, para el regular nivel de satisfacción laboral, la productividad también es de nivel regular. Este resultado también concuerda con los resultados del estudio realizado por Alva y Juárez (2014) “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA, en Trujillo” donde este concluye: “que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad” (p. 87).

VI. CONCLUSIONES.

1. De acuerdo al objetivo general, mediante los resultados obtenidos, se determinó que, la satisfacción laboral se relaciona de una manera directa con la productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018, ya que, para el regular nivel de satisfacción laboral, la productividad también es de nivel regular.
2. Se identificó que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba 2018, es regular.
3. Se conoció que el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba 2018, es regular.

VII. RECOMENDACIONES.

1. A los directivos de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, se recomienda fortalecer la satisfacción laboral, para que así mejore la productividad de los colaboradores, por lo cual, se propone que el gerente debe desarrollar diferentes estrategias que le permita aumentar el rendimiento de sus colaboradores, una de ellas es crear relaciones sociales entre el y su equipo de trabajo, de esta manera su personal acudirá con mayor motivación y ganas de trabajar. Otra estrategia es crear un agradable ambiente de trabajo, brindando confianza a los colaboradores y manteniendo comunicación fluida con ellos, pues crear un habita que transmita optimismo y compañerismo ayudara a que el personal se encuentre más cómodo y entusiasmado con las labores encomendadas.
2. A los directivos de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, se recomienda mejorar el nivel de satisfacción laboral, para ello, se propone que el gerente debe brindar mayor autonomía a sus colaboradores, de esta manera sentirán que su trabajo diario es retador y asumirán con mayor responsabilidad las funciones que demanda su puesto. De igual modo, se recomienda realizar una capacitación sobre motivación y liderazgo gerencial, de esta manera el personal aprenderá técnicas psicológicas para automotivarse ante situaciones difíciles, el equipo de trabajo acogerá una actitud más positiva y un mayor deseo por lograr los objetivos trazados. Así mismo, los colaboradores fortalecerán sus habilidades gerenciales y de liderazgo para poder desarrollar las herramientas necesarias y retar lo establecido.
3. A los directivos de la empresa de telecomunicaciones Josol EIRL, se recomienda mejorar el nivel de productividad, por lo tanto, se propone que el gerente aplique manuales de funciones para establecer las funciones de cada trabajador y así no sientan un exceso de carga laboral, ya que tendrán claro la definición de sus

funciones. También se propone que se realice capacitaciones o cursos taller sobre la innovación y productividad empresarial, con el fin de que el colaborador domine y adquiera técnicas más avanzadas para incrementar la productividad y la eficiencia en la empresa. Entonces el colaborador será más productivo, empezará a proponerse metas y cumplir objetivos, de tal modo que conseguirá resultados positivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alva, J., y Juárez, J. (2014). *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-2014* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCION_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Apestegui, A. D. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, Distrito de Puente Piedra, año 2017* [Trabajo de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9044>
- Asca, C. (2017). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la Empresa Carsimar SAC, Distrito San Martín de Porres año 2017* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12218/Asca_ACB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brian, M. (2019). *Gestión del tiempo: aprende aumentar tu productividad*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=EeSTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+productividad+2019&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiyu4Dw88jsAhV1GLkGHVYyBYsQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=la%20productividad%202019&f=false>
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango* (tesis de pregrado). Universidad de Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

- Carro, P. R. & González, G. D. (2015). *Productividad y competitividad*. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castellano, J. (2016). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Madrid, España: Académica Española.
- Cavalcante, S. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas de escuelas secundarias públicas* [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España]. Repositorio institucional: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Cepymenews. (16 de mayo de 2018). *Sólo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos*. Cepymenews. Recuperado de <https://cepynews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sientencomprometiddos-con-sus-empleos/>
- Cerdán, L. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa de calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9892/cerdan_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cook, J. D. (1999). *The experience of work*. London: Academic Press.
- Cruelles, R. J. (2013). *Productividad e Incentivos: Cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=keXDrXAU5YYC&printsec=frontcover&dq=libro+la+productividad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZ_dah48jsAhXfHLkGHTocC2UQ6AEwAXoECAUQAg#v=onepage&q=eficacia&f=false

- Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. México: Comillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones / Idalberto Chiavenato* (9a ed.--.). México D.F., México: McGraw - Hill.
- Chinchetru, A. (2015). *El diario exterior: La caída de la satisfacción con el propio empleo pone en peligro la competitividad de EE.UU.* Recuperado de: <https://www.eldiarioexterior.com/la-caida-de-la-satisfaccion37078.htm>
- Del Valle, M. (2016). *Economía de la empresa.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=8qEeDAAAQBAJ&pg=PA64&dq=la+productividad+2016&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwidsM-bvYXjAhWo1lkKHUekCH8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=la%20productividad%202016&f=false>
- Delgado, M. (2014). *Aspectos éticos de toda investigación consentimiento informado.* Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1951/195118154004.pdf>
- Deza, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duarte, S. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Adara S.A. *Reice*, 2 (4), 22 – 24. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/5433/>
- Fernández, F., y Moreno, A. (2018). *Trabajadores de la sociedad del conocimiento y productividad (en red): Impulsores y frenos.* Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=0_1tDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad+2018&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj9xvnZjoXjAhWBo1kKHcM6DJI4ChDoAQgqMAE#v=onepage&q=productividad%202018&f=false

García, L., y Sánchez. M., (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo* (2ª ed., vol. 2). Recuperado de: <file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/11471-37121-1-PB.pdf>

Grandez, T. (2016). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport s.a.c. Tarapoto, 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2416/T034_72850037_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero, L. G. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz – 2018* [Trabajo de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Perú]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29055>

Harvard, B. R. (2018). Guías HBR: *Mejora tu productividad*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=7gWIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+productividad+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiPhpit8cjsAhUBIbkGHVPRAQU4ChDoATAAegQIBRAC#v=onepage&q=la%20productividad%202018&f=false>

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw – Hill.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaediccion.compressed.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.

Herrera, D., Ramírez, G., y Rosas, G. (2017). *Diversidad y complejidad organizacional en América Latina* (1ª ed.). Editorial Hess. Recuperado de: <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>

Huerta, W., Ching, G., Campos, A., Antaurco, M. (2017). *La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA ENTERPRISES PERU SAC*, en la localidad de Carquin. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2128/ARTICULO%20CIENTIFICO%20HIDALGO.pdf;jsessionid=A96598011CBEEC6F6FE5DA46BDDEB70C?sequence=1>

Juez, J. (2020). *Productividad extrema: como ser más eficientes, producir más, y ser mejor*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+productividad+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiO94-E8sjsAhUzILkGHXVQCXY4ChDoATAAegQIBRAC#v=onepage&q=la%20productividad%202020&f=false>

Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial / Harold Koontz y Heinz Weihrich* (14a. ed. --.). México D. F.: Mc Graw - Hill.

- 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). Chicago: Rand McNally
- Lomas, R. (2017). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* (tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, H. J. (2013). *+Productividad*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&q=productividad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiDIJ3nwoXjAhUDvIkKHY-dCzQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=productividad&f=false>
- Mesías, J. (2017). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción de la Empresa Complejo Agroindustrial Beta S.A Provincia Chíncha, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Ica, Ica, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/192/3/JOE%20MESIAS%20MESIAS-INFLUENCIA%20DE%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>
- Moncayo, E. T. (2015). *Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas*. [Trabajo de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Institucional: T-UCSG-PRE-ECO-ADM-196.pdf
- Navarro, F., Ruizalba, J., & Jiménez, S. (2016). Gamificación como estrategia de marketing interno. *OmniaScience*, 1113-1144.

- Nemur, L. (2016). *Productividad: consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=sh0aDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+productividad+2016&hl=es-419&sa=>
- Nieto, P. P. (2020). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora* [Trabajo de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41948>
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo – vol. 1: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Rivas, G. (2020). *Productividad: La guía definitiva para aumentar su productividad y formas de vencer la dilación*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=GEzhDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=la+productividad+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiO94-E8sjsAhUzILkGHXVQCXY4ChDoATAFegQICBAC#v=onepage&q=la%20productividad%202020&f=false>
- Sánchez, M., y García M. (2017, 2 de junio). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Selva, C. (2016). *Satisfacción laboral: una revisión teórico – histórica de su investigación*. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion

Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES

Toledo, N. (2015). *Población y muestra: técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Torres, A. (2017). ¿En qué consisten las condiciones de trabajo? Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consistencondiciones-136993?ref=gesr>

Vargas, T., Balderas, V., Amador, E., Becerra, L., y Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Latinoamericana de investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9 (13), 129 – 153. doi: 10.33571/teuken

Vidal, H. (2017). *Liderazgo y Satisfacción Laboral: Un Análisis de Estudios Previos*. Recuperado de: <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/75/73>

ANEXOS.

ANEXO 01. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jonathan Mejia Sanchez con DNI N° 47274409, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideras en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Particular de Chiclayo, Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, Escuela profesional de Administración y Finanzas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Particular de Chiclayo.

Jaén, Septiembre de 2020



Jonathan Mejia Sanchez
DNI N° 47274409

ANEXO 02. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

ANEXO 03. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICES	MEDICION	INSTRUMENTOS	FUENTES O INFORMANTES
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	Según Vidal (2017) es un “conjunto de emociones y actitudes que el individuo experimenta en su vida laboral” (p. 33).	Es el estado de ánimo que un individuo adquiere en su área de trabajo, relacionando sus expectativas con la realidad.	Reto del trabajo	-Identidad de la tarea - Autonomía	-Bueno -Regular -Malo	-Guía de cuestionario	Colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL Utcubamba
			Remuneraciones justas	-Satisfacción con los sueldos y salarios			
			Condiciones de trabajo	- Oportunidades y desarrollo -Características de trabajo			
			Relación trabajo – empleado	- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto			
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	Para López (2013) es la “capacidad eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades” (p. 11).	Es un indicador que refleja los resultados obtenidos en un determinado periodo.	Eficiencia	-Rendimiento -Recursos	-Alto -Regular -Bajo	-Guía de cuestionario	Colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL Utcubamba
			Eficacia	-Cumplimiento de objetivos -Ejecución de la Planeación			

ANEXO 04. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral

Instrucciones: Marque con una "X" la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marcar "X" una sola vez por línea.

Siempre = Bueno / A veces = Regular / Nunca = Malo

Satisfacción Laboral				
Reto del trabajo		Siempre	A veces	Nunca
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo			
2	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes.			
3	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo			
Remuneraciones justas		Siempre	A veces	Nunca
4	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo			
5	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos			
Condiciones de trabajo		Siempre	A veces	Nunca
6	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo			
7	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal			
8	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.			
Relación trabajo – empleado		Siempre	A veces	Nunca
9	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee			
10	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la empresa			

Cuestionario para evaluar la productividad

Instrucciones: Marque con una "X" la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marcar "X" una sola vez por línea.

Siempre = Alto / A veces = Regular / Nunca = Bajo

Productividad				
Eficiencia		Siempre	A veces	Nunca
1	Ud. considera que su rendimiento como colaborador es el adecuado.			
2	Se siente satisfecho con los recursos brindados para realizar su trabajo.			
3	Realiza de manera eficiente las tareas asignadas en su puesto de trabajo			
4	Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo.			
5	Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible.			
6	Planifica previamente sus actividades antes de ejecutarlas			
Eficacia		Siempre	A veces	Nunca
7	Están bien definidas las estrategias para alcanzar los objetivos			
8	Cumple con el logro de los objetivos que la empresa plantea.			
9	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna			
10	Se encuentra satisfecho con la ejecución de la planeación de la empresa.			

ANEXO 05. MATRIZ DE CONSISTENCIA

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIO - ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018?	Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018.	La satisfacción laboral se relaciona de una manera directa con la productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018.	VARIABLE 1 SATISFACCION LABORAL Según Vidal (2017) es un “conjunto de emociones y actitudes que el individuo experimenta en su vida laboral” (p. 33). Dimensiones: Reto del trabajo, Remuneraciones justas, Condiciones de trabajo, Relación trabajo - empleado.	La investigación fue de tipo básica, pues no busca solucionar un problema de manera directa, sino que solamente se orientará a generar conocimiento que servirá como base para la solución.	se trató de una investigación no experimental de tipo descriptiva, porque se describe la realidad conforme se presenta en la naturaleza y no se manipula ninguna de las variables	La población está conformada por los 40 colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL Utcubamba.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2			MUESTRA

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018?	. Identificar cual es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018.	H ₁ : El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba 2018, es regular.	PRODUCTIVIDAD Según López (2013) la productividad es “una capacidad eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades.			Debido a que la población es pequeña en este estudio se contará con toda la población como muestra que son un total de 40 colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL Utcubamba
¿Cuál es el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018?	Conocer cuál es el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018.	H ₂ : El nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba 2018, es regular.	Dimensiones: Eficiencia, eficacia.			
INSTRUMENTO			MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS			
Para el desarrollo del presente estudio se aplicará como técnica de investigación una encuesta, y como instrumento un cuestionario, que permitirá la recolección de la información, suficiente para el desarrollo de las dos variables en estudio.			Se aplicó el método hipotético deductivo el mismo que permitió arribar a las conclusiones propuestas en el esquema metodológico de esta investigación. Y el método estadístico con la finalidad de procesar los datos.			

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN
FACULTAD DE: COMUNICACION, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACION Y FINANZAS

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto YOMONA HERRERA JOSE SANTOS

Título/grados:

Doctor	☐
Magister	☐
Licenciado	☒
Ingeniero	☐

Institución en que labora

ASESORES TRIBUTARIOS E.I.R.L

Fecha: 04-11-18

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1) SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES JOSOL E.I.R.L DE LA PROVINCIA DE UTEUBAMBA, 2018

El instrumento de medición pertenece a la variable:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las intenciones múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	☒	☐	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	☒	☐	
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el tema de la investigación?	☒	☐	
4	¿En el instrumento de recolección de datos se incluyen las variables de investigación?	☒	☐	
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	☒	☐	
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	☒	☐	
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	☒	☐	
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	☒	☐	
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	☒	☐	
10	¿Con entendimiento las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	☒	☐	
11	¿El instrumento de medición está acorde a la población sujeto de estudio?	☒	☐	
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	☒	☐	
Total				

SUGERENCIAS:

Firma de experto:


YOMONA HERRERA
MAT. N° 169

DR

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN
FACULTAD DE: COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto GÉNNER NOE FLORES TAPIA

Título/grados:

Doctor	()
Magister	(X)
Licenciado	()
Ingeniero	()

Institución en que labora

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA AMAZONICA

Fecha: 09-11-18

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

11 SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES TOSOL EIRL DE LA PROVINCIA DE UTCUBAMBA, 2018

El instrumento de medición pertenece a la variable

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia en las preguntas sobre las intenciones múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	(X)	()	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	(X)	()	
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	(X)	()	
4	¿El instrumento de recolección de datos se fundamenta en variables de investigación?	(X)	()	
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	(X)	()	
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	(X)	()	
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	(X)	()	
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	(X)	()	
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	(X)	()	
10	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	(X)	()	
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	(X)	()	
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de este manera, obtener los datos requeridos?	(X)	()	
Total		(X)	()	

SUGERENCIAS:

Firma de experto:


Mg. Gennér Noe Flores Tapia
C.I.A.D. 145339

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN
 FACULTAD DE: COMUNICACION, EMPRESA Y NEGOCIOS
 ESCUELA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACION Y FINANZAS

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto CHIROQUE ROJAS SHILTON L.

Título/grados:

Doctor	()
Magister	()
Licenciado	(X)
Ingeniero	()

Institución en que labora

CONTADOR PUBLICO COLEGIADO - INDEPENDIENTE

Fecha: 09-11-18

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES ETEL DE LA PROVINCIA DE UTCUBAMBA, 2018"

El instrumento de medición pertenece a la variable

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

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

SUGERENCIAS:

Firma de experto:


 Shilton L. Chiroque Rojas
 Matriculado N° 6842

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Yo, José Alexander Olivos Delgado, en calidad de Gerente de la empresa de **Telecomunicaciones Josol EIRL**, por medio del presente documento hago constar que autorizo la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario) correspondiente a la investigación: **"Satisfacción laboral y su relación en la productividad de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Josol eirl de la Provincia de Utcubamba, 2018"** presentado por el Bachiller. **Jonathan Mejia Sanchez** para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Finanzas.

Utcubamba, 13 de noviembre de 2018.

TELECOMUNICACIONES "JOSOL"



José A. Olivos Delgado
GERENTE GENERAL

Gerente
José Alexander Olivos Delgado