



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE
LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA BOUNCER -
SAN BORJA, 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

JOHANNA KAREN CONDORI PALACIOS

ASESOR

MG. ADEMAR VARGAS DÍAZ

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2018

DEDICATORIA

Dedicada esta tesis a Dios por haberme permitido poder elaborar y concluir dado que sin su ayuda no hubiera sido posible realizar la investigación.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios, por estar conmigo siempre y brindarme fuerza para seguir con buena salud.

Agradezco a mis padres por el amor, por la ayuda brindada todos los días en cada momento de mi vida, también por inculcarme valores que me permitieron culminar esta hermosa etapa.

Agradezco a los docentes, al decano de la universidad, a la empresa Bouncer, que han sido de gran ayuda con sus conocimientos, apoyo, así como orientaciones, tiempo y dedicación día a día para concluir esta ansiada etapa.

RESUMEN

La presente investigación de tesis se puede determinar la relación que existe entre ambas variables, ya sea satisfacción laboral y productividad dentro de la empresa Bouncer, se ha evidenciado que existe descontento por parte de los colaboradores e insatisfacción en la empresa, lo cual determinaría su productividad laboral dentro de la organización. Por ello, se formuló el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer en San Borja? En la justificación se determinó que la satisfacción laboral es de suma importancia tener en cuenta a los colaboradores motivados, felices al realizar un trabajo comprometido con la empresa, esto conlleva compromiso y productividad de los colaboradores. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y los niveles de productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer en San Borja, 2018. La investigación es de tipo no experimental de carácter transversal o transaccional. La población está conformada por 320 colaboradores, la muestra es de 175 colaboradores en las cuales se aplicaron los cuestionarios, en cuanto al instrumento para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, validados por criterio de experto y confiabilidad muy alta. Los resultados arrojaron mediante el análisis de rho de Spearman 0.758 y significancia ($p=0.000<0.05$), donde se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la investigación; concluyendo que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer-San Borja, 2018.

Palabras clave: Satisfacción laboral, recompensas, clima organizacional, productividad.

ABSTRACT

The present thesis research can determine the relationship between both variables and labor satisfaction and productivity within the company Bouncer and that could be evidenced within the investigation, within it, in this company can be seen that there is dissatisfied on the part of the collaborators and dissatisfaction; within it, rewards, performance and organizational climate, which would determine their work productivity within the organization. For this reason, the following problem was formulated: What is the relationship between job satisfaction and productivity of the employees of the Bouncer company in San Borja? In the justification it was determined that job satisfaction is of the utmost importance to take into account motivated employees, happy to carry out a work committed to the company, this with commitment and productivity of the employees. The objective of the research is to determine the relationship between job satisfaction and the levels of productivity of the employees of the Bouncer company in San Borja, 2018. The research is of a non-experimental type of transversal or transactional character because it is appropriate for variables that can not or should be manipulated or is complicated to do so. My population is made up of 320 collaborators, the sample is of 175 collaborators in which the questionnaires were applied, in terms of the instrument for data collection, the survey technique was applied, validated by expert criteria and very high reliability. The results showed by Spearman's rho analysis 0.758 and significance ($p = 0.000 < 0.05$), where the working hypothesis is rejected and the research is accepted; concluding that there is a significant relationship between job satisfaction and productivity of the employees of the company Bouncer-San Borja, 2018.

Keywords: Job satisfaction, rewards, organizational climate, productivity.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Realidad problemática 2
- 1.2. Justificación e importancia de la investigación 5
- 1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos 6
- 1.4. Limitaciones de la investigación 7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de estudios 9
- 2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado 20
- 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada 31

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

- 3.1. Tipo y diseño de la investigación 34
- 3.2. Población y muestra 35
- 3.3. Hipótesis 38
- 3.4. Variables – Operacionalización 39
- 3.5. Métodos y técnicas de investigación 41
- 3.6. Descripción de los instrumentos utilizados 41
- 3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos 45

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- 4.1. Validación del instrumento 47
- 4.2. Resultados descriptivos de las variables 49
- 4.3. Resultados inferenciales 57

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 5.1. Discusiones 64
- 5.2. Conclusiones 66
- 5.3. Recomendaciones 67

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Fuentes de satisfacción en el puesto de trabajo	21
Tabla 2	Teoría de los dos factores de Herzberg	25
Tabla 3	Distribución de la población	35
Tabla 4	Distribución de la muestra por sexo	37
Tabla 5	Distribución de la muestra por edad	37
Tabla 6	Distribución de la muestra por nivel académico	38
Tabla 7	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	40
Tabla 8	Operacionalización de la variable productividad	40
Tabla 9	Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral ..	47
Tabla 10	Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral	47
Tabla 11	Resultados de la validación del cuestionario de productividad	48
Tabla 12	Alfa de Cronbach para el cuestionario de productividad	48
Tabla 13	Frecuencia según el nivel de satisfacción laboral	49
Tabla 14	Frecuencia según el nivel de productividad	50
Tabla 15	Frecuencia según el nivel de recompensas	51
Tabla 16	Frecuencia según el nivel de desempeño	52
Tabla 17	Frecuencia según el nivel de clima organizacional	53
Tabla 18	Frecuencia según el nivel de eficiencia	54
Tabla 19	Frecuencia según el nivel de eficacia	55
Tabla 20	Frecuencia según el nivel de efectividad	56
Tabla 21	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	57
Tabla 22	Correlación entre la satisfacción laboral y la productividad	58
Tabla 23	Correlación entre la dimensión recompensas y la productividad	60
Tabla 24	Correlación entre la dimensión desempeño y la productividad	61
Tabla 25	Correlación entre la dimensión clima organizacional y productividad .	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Trabajadores satisfechos e insatisfechos en el trabajo.....	30
Figura 2. Diseño de investigación.....	35
Figura 3. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la variable satisfacción laboral.....	49
Figura 4. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la variable productividad.....	50
Figura 5. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión recompensa.	51
Figura 6. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión desempeño.	52
Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión clima organizacional.	53
Figura 8. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión eficiencia.	54
Figura 9. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión eficacia.....	55
Figura 10. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión efectividad.	56
Figura 11. Relación entre satisfacción laboral y productividad.	59

INTRODUCCIÓN

La investigación fue titulada “Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Bouncer – San Borja, 2018”. En cuanto a la situación problemática del estudio es que la satisfacción laboral indica una mejor calidad de vida del colaborador, teniendo en cuenta este aspecto de gran importancia tendrá como consecuencia una baja en cuanto al estrés y una excelente motivación en el centro de labores, por medio de los factores recompensas, desempeño y clima organizacional.

El problema formulado fue básicamente ¿cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y productividad de la compañía Bouncer, del distrito de San Borja, 2018?, asimismo, el objetivo que se pretende alcanzar fue determinar el nivel de relación entre las variables de investigación de la compañía Bouncer, del distrito de San Borja, 2018.

Los resultados evidencian la confirmación de las hipótesis planteadas en esta investigación, lo que permite afirmar que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad del negocio. Por tanto, la investigación fue estructurada en cinco capítulos los que se detallan a continuación:

El capítulo I, se presenta el problema de investigación a nivel mundial y centrándonos en la empresa objeto de estudio, asimismo se ha formulado el problema y objetivos que son los propósitos a lograr, de igual manera se presenta la importancia y justificación, así como también, las limitaciones de la investigación.

El capítulo II, describe el marco teórico que engloba a los antecedentes, las bases teóricas de nuestras variables de estudio y la definición conceptual de la terminología empleada, las que son conceptos y definiciones para una mejor comprensión.

El capítulo III, se redacta la metodología empleada para lograr el propósito del estudio, desde el tipo y diseño de investigación, como la población y muestra representativa que fue utilizada, en ese orden de ideas se presenta el método, técnicas e instrumentos debidamente validados para su aplicabilidad en el estudio, se concluye el capítulo con el análisis estadísticos que fueron necesarios para su interpretación.

En el capítulo IV, se encuentra los resultados de la investigación, primero se realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones que fueron presentados en tablas y gráficos, asimismo, para el contraste de la hipótesis se utilizó la estadística inferencial, para medir relaciones entre variables y dimensiones se utilizó al estadígrafo rho de Spearman por pertenecer a la estadística no paramétrica.

El capítulo V, se redacta las discusiones, conclusiones y recomendaciones, en la parte de discusiones se realiza la comparación de los resultados hallados con los de otros investigadores presentados en los antecedentes de investigación como trabajos previos, luego se describe las conclusiones a las que se llegó, y redactando las recomendaciones para cada conclusión.

Para concluir el estudio, se presenta las referencias bibliográficas y los anexos, es decir, se presenta todas las fuentes utilizadas para el desarrollo del estudio (libros, tesis, web, artículos, entre otros), asimismo, se presenta la matriz de consistencia, instrumentos utilizados, validación, y diversos que son el sustento de la investigación realizada.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, las empresas ofrecen sus productos a los clientes, pero no se preocupan por los problemas que aquejan a sus colaboradores en el entorno de la empresa, ya que ellos necesitan potenciar sus habilidades, y de esta manera poder sentirse satisfechos con lo que realizan dentro de la empresa. La satisfacción laboral indica una mejor calidad de vida colaborador, teniendo en cuenta este aspecto de gran importancia, tendrá como consecuencia una baja en cuanto al estrés y una excelente motivación en el centro de labores.

Tomando como ejemplo empresas que dieron la debida importancia a la satisfacción laboral tenemos: Google, es una empresa conocida a nivel internacional toma la iniciativa de llevar a cabo políticas de mejora de sus colaboradores, elevó su nivel de satisfacción laboral al 37% lo que consiguió tener un colaborador dichoso en su trabajo, así lo publicó Andrés Osvaldo investigador del estudio de la Universidad de Warwick.

Seguimos con un segundo ejemplo de empresas exitosas, fue la cervecera Heineken, una de las áreas de medicina comenzó a fines del 2012 a enseñar cursos de mindfulness, se basó en técnicas que promociona la salud y satisfacción laboral en el centro de labores, luego de dos años la empresa hizo un informe de la experiencia lo que llevó a que se agreguen mayor número de voluntarios en 350 colaboradores.

La productividad es la eficiencia relacionada con el buen desempeño del colaborador. Al realizar un trabajo físico intenso genera un cansancio por parte de los colaboradores, lo cual fue por realizar un trabajo duro y pesado, lo que genera una baja en el rendimiento y se verá reflejado en la productividad. Una empresa, cuidando de sus empleados como valores internos, tendrán buenos resultados que sería una satisfactoria producción, que beneficiaría tanto como a la empresa y a los empleados.

En el caso de la empresa colombiana, con una productividad que va de la mano con empleados felices de laborar en su centro de trabajo, con una estrategia de motivación, desde 2012 comenzaron el “programa de reconocimientos”, que busca valorar el trabajo de cada uno de los empleados e incentivar la práctica de los valores corporativos. Su lema que ellos identifican es la siguiente, el talento humano es nuestro grupo de interés más importante, pues sabemos que los buenos resultados y logros no son posibles sin el compromiso de nuestros empleados. Por eso, tenemos el firme propósito de generar constantemente estrategias para su desarrollo profesional y personal.

En el contexto nacional, la situación que laboran en su centro de trabajo es un tema de gran relevancia, no solo para organizaciones involucradas en el trabajo, sino también la población, dado que las personas pasan un tercio de tiempo en las empresas y repercute en su calidad de vida y productividad.

El activo más importante de la organización son los colaboradores, y es necesario generar satisfacción en los mismos, tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la empresa. La satisfacción laboral indica una mejor calidad de vida del colaborador, teniendo en cuenta este aspecto de gran importancia tendrá como consecuencia una baja en cuanto al estrés y una excelente motivación en el centro de labores.

A nivel local, la empresa Seguridad y Protección S.A.C – Bouncer, como la empresa especializada en prestación de servicios de seguridad, vigilancia y protección que opera en el departamento de Lima, La Libertad e Ica. Bouncer, es una empresa reconocida con 25 años en el mercado local y regional, que se orienta bajo los parámetros de óptima calidad, en base a la experiencia adquirida a través de los años, y la modalidad de trabajo más apropiada para la tranquilidad y seguridad de nuestros clientes y usuarios.

Bouncer, es una empresa consolidada dedicada al rubro de seguridad, nuestra dedicación se orienta principalmente a ofrecer servicios de seguridad domiciliaria, seguridad de instalaciones, seguridad personal, GPS, seguridad

electrónica, auditoría de seguridad, asesoría en seguridad integral y seguridad para eventos.

Actualmente, los factores que afectan a la empresa son la prolongación de la jornada laboral, es un factor predominante que limitan el tiempo que el trabajador puede pasar con su familia, disminuye su tiempo libre y dificulta la participación social; la jornada se caracteriza por trabajos a turnos, el trabajo nocturno repercute directa y negativamente en la calidad de vida del trabajador, aumentando el grado de tensión y su fatiga, el trabajo se realiza por lo general en el domicilio del cliente y no en la propia empresa; rutinario, con tareas repetitivas y poco estimulantes; lo cual evidencia una falta de satisfacción laboral, por lo que se ve reflejado en su productividad.

Actualmente, la empresa Bouncer respecto a la satisfacción laboral, sus dimensiones: Las recompensas son un problema actual en la empresa, dado que los colaboradores reciben de manera muy reducida la compensación, es importante considerar este factor que les ayudaría en su vida cotidiana, desempeño de los colaboradores, dado que si un colaborador recibe motivación se sentirá satisfecho y lo reflejará en su trabajo de calidad, el clima organizacional no es el idóneo entre compañeros lo cual se debería mejorar y cambiar.

Les ayudaría bastante que los colaboradores sientan que existen, que se les tomen en cuenta dentro de la empresa, para poder contar con colaboradores satisfechos y fidelizados con la organización. Con la productividad, respecto a sus dimensiones la empresa se motiva, sin embargo, se obvia muchos aspectos importantes como el trabajador del mes, entre otros; respecto a la eficiencia, no se utiliza menos recursos para lograr un mismo objetivo común en la empresa; con relación a la eficacia no se completa las actividades para conseguir las metas de la empresa, finalmente respecto a la efectividad no hay capacidad de conseguir el resultado esperado en la organización.

1.1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018?

1.1.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre incentivos económicos y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre condiciones laborales y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018?

¿Qué relación existe entre reconocimientos y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La satisfacción laboral es de suma importancia tener en cuenta a los colaboradores motivados, felices al realizar un trabajo comprometido con la empresa, esta con lleva compromiso y productividad de los colaboradores. La presente investigación se justifica por los siguientes aportes.

Aporte teórico, en la presente investigación se sustentó la relación de la satisfacción laboral y niveles de productividad fundamentado por las bases teóricas de Robbins y Coulter (2014) para satisfacción laboral y Medianero (2016) para los niveles de productividad.

Aporte práctico, el estudio es importante porque ayuda a la empresa en la toma de decisiones empresariales respecto a cómo la variable satisfacción laboral incide de manera positiva y directa en la productividad de la organización, específicamente de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018. Se quiere que la investigación aporte en mejorar las condiciones laborales de los colaboradores y que contribuya en la mejora de la productividad empresarial.

En cuanto al aporte metodológico, es importante porque para alcanzar los propósitos de la investigación se ha diseñado dos instrumentos para medir la variable satisfacción laboral y productividad, dichos instrumentos fueron sometidos a la validez de expertos, asimismo, ha sido demostrado su confiabilidad a través del coeficiente del alfa de Cronbach.

Es preciso señalar que el instrumento titulado “satisfacción laboral” contiene 27 ítems de preguntas, y el instrumento titulado “productividad” contiene también 27 ítems de preguntas, ambas con escala de Likert de cinco categorías.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y los niveles de productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre las recompensas y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

Determinar la relación entre el desempeño y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

Establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

1.4.1. Limitación bibliográfica

Con relación a la bibliografía, se ha encontrado escaso textos actuales, en su mayoría son antiguos, por tanto, se ha utilizado con mayor proporción libros digitales como libros de la biblioteca de la universidad, con el fin de cumplir los lineamientos de la comunidad científica.

1.4.2. Limitación temporal

Con respecto al tiempo fue un factor limitante para la investigación, el horario de trabajo poco flexible fueron solucionados con horarios de fin de semana y horarios nocturnos, no obstante, se ha obtenido colaboración por parte de la empresa asociados a la flexibilidad de la información y ayuda de los colaboradores en la participación de la encuesta.

1.4.3. Limitación teórica

La teoría encontrada fue una limitación moderada, los estudios realizados en su mayoría pertenecen a estudios mayores a cinco años, sin embargo, los repositorios de las diferentes universidades de nuestro país, se encontraron investigaciones relacionadas a nuestras variables satisfacción laboral y productividad.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

Peralta (2017) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada”, realizada en la Universidad Mayor de San Andrés en la capital de la Paz, Bolivia, la investigación fue realizada para optar el título profesional de licenciada de psicología. El objetivo fue medir el nivel de relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería de la empresa. La población del estudio estuvo conformada por un total de 74 enfermeras y enfermeros de la Clínica, en cuanto a la metodología fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental. La conclusión fue:

Los resultados evidencian la existencia de relación entre el clima laboral y satisfacción del personal de enfermería de la empresa, se muestra una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson = 0,776 lo que permite determinar y probar la hipótesis de investigación: el clima laboral se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la clínica. Asimismo, se identifica que el 7% de enfermeros perteneces al sexo masculino y el 93% al sexo femenino.

Otra conclusión de suma importancia donde se busca medir la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo los resultados evidencian una significancia = 0,023 y un coeficiente de correlación de Pearson = 0,533 lo que prueba la hipótesis de que las variables se encuentran relacionadas, o existe una correlación positiva media entre ellas.

Valencia (2014) en su tesis “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”, realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar en el Ecuador para optar el título de maestría en desarrollo del talento humano. Tiene como objetivo general realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los laboratorios Ecu-American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional. La población del estudio está compuesto por

todo el personal contratado a diciembre de 2013, que corresponde a un total de 96 empleados, el tipo de investigación aplicada fue descriptiva correlacional de diseño no experimental. Se presenta las conclusiones relevantes:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación donde se busca medir la influencia entre la satisfacción laboral y desempeño del personal del laboratorio Ecu – American, y teniendo un valor crítico de 7.81 para rechazar la hipótesis nula, se comprobado a través de un chi cuadrado $X^2 = 19,825$ y es mayor al valor crítico, por lo tanto, no existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna que fue: la satisfacción laboral tiene influencia positiva en el desempeño del personal de la empresa de laboratorio.

Por otro lado, la investigación evidencia que entre las dimensiones que tienen mayor influencia en la satisfacción laboral se encuentra la comunicación, respeto, interrelación entre colaboradores, consideración, supervisión y evaluación, las cuales demuestran la carencia de satisfacción o bajo nivel de satisfacción en el laboratorio propiamente dicho.

Cisneros (2011) en su tesis “Satisfacción laboral del personal de enfermería v su relación con las condiciones de trabajo hospitalario”, realizada en la Universidad Autónoma de San Juan Potosí en el país de México para optar el título de maestra en administración de la atención de enfermería. Tiene como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. La población estuvo conformada por 55 elementos del personal de enfermería del hospital de Durango, el tipo de investigación aplicado fue descriptivo correlacional, de diseño transversal. Las conclusiones fueron:

Los resultados evidencian que las variables satisfacción laboral y condiciones de trabajo no se encuentran correlacionadas, por tanto, hay una probabilidad que otras variables incidan en la satisfacción y no se ha hecho mención en la investigación.

Asimismo, el nivel de motivación de los colaboradores de enfermería se

encuentran bajo, esto debido a que sus labores se han hecho monótonas, no se utiliza las habilidades que se tiene, dicho de otra manera, se considera que las responsabilidades de los colaboradores no son los suficientes para los trabajos que se desempeña, lo que ocasiona insatisfacción laboral.

Finalmente, el estudio evidencia que las enfermeras de la clínica no desempeñan sus servicios con calidad de servicio, esto debido a la insatisfacción que presentan, pues no es factible la exigencia de una calidad de atención si se tiene desmotivada a los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Romaní (2018) en su tesis "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo-Lima, 2017, realizada en la Universidad Cesar Vallejo en la capital de Lima, para optar el título de maestra en gestión pública. Tiene como objetivo medir la relación entre las variables de investigación, es decir correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral de dicha municipalidad. Se ha utilizado como metodología de investigación el tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra estuvo conformada por 81 colaboradores administrativos de la municipalidad en estudio. Las conclusiones relevantes fueron:

Los resultados dan cuenta de la existencia de relación entre la variables de estudio, existe correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa, esto es comprobado estadísticamente porque el nivel de significancia es menor al margen de error ($p < 0,05$) y el coeficiente de correlación fue 0,739 lo que confirma que existe relación positiva media entre variables, los resultados obtenidos permitieron probar que cuando se establece un mejor clima organizacional en la empresa, mayor es la satisfacción laboral del personal involucrado.

Otro aspecto importante hallado en el estudio dónde se busca medir la relación entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión, la información obtenida muestra que existe correlación entre ellas, esto es comprobado estadísticamente porque el nivel de significancia es menor al margen de error ($p < 0,05$) y el coeficiente de correlación fue 0,720 lo que confirma que existe relación positiva media entre variables, los resultados obtenidos permiten probar que cuando se establece un mejor clima organizacional en la empresa, mayor es la satisfacción con la supervisión en el trabajo.

Asimismo, la investigación pretende medir la relación entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico en el trabajo, la información obtenida muestra que existe correlación entre ellas, esto es comprobado estadísticamente porque el nivel de significancia es menor al margen de error ($p < 0,05$) y el coeficiente de correlación fue 0,700 lo que confirma que existe relación positiva media entre variables, los resultados obtenidos permiten probar que cuando se establece un mejor clima organizacional en la empresa, mayor es la satisfacción con el ambiente físico de trabajo.

Finalmente, se busca medir la relación entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas, la información obtenida muestra que existe correlación entre ellas, esto es comprobado estadísticamente porque el nivel de significancia es menor al margen de error ($p < 0,05$) y el coeficiente de correlación fue 0,750 lo que confirma que existe relación positiva considerable entre variables, los resultados obtenidos permiten probar que cuando se establece un mejor clima organizacional en la empresa, mayor es la satisfacción con las prestaciones recibidas en el trabajo.

Reátegui (2016) en su tesis “La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016” Universidad Cesar Vallejo de la provincia de Moyobamba, estudio fue realizado para obtener el título de maestro en gestión pública. El propósito de la investigación se basó en relacionar o medir si existe relación entre las variables gestión administrativa y productividad del poder judicial. La metodología que fue utilizada para el logro del propósito fue de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte

transversal, asimismo la población y muestra fue la misma, y comprende un total de 36 colaboradores del área administrativo y jurisdiccional, el instrumento utilizado fue el cuestionario y guía de análisis. Las conclusiones relevantes fueron:

Los resultados obtenidos de la investigación donde se busca medir que las variables gestión administrativa y la productividad no son independientes, es decir que tienen asociación, se muestra que el Chi cuadrado $X^2 = 11,81$ y es mayor al valor tabular $X^2_{\alpha} = 9.49$ por lo tanto, no existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, y se interpreta cuando se trabaja eficientemente la gestión administrativa, incrementa la productividad en el poder judicial de Moyobamba.

Con relación a la gestión administrativa por cada una de sus dimensiones: planear, organizar, dirigir y controlar, los resultados evidencian que las dimensiones organización y control se realiza con mayor frecuencia 72.83% y 73% respectivamente, por el contrario, las dimensiones planificación y dirección se realiza con menor frecuencia 69.25% y 68% respectivamente.

En cuanto a los niveles de gestión administrativa del Poder judicial, los resultados muestran que el 58.33% percibe que la gestión es regular, el 30.56% percibe que es baja, y el 11.11% indica que la gestión es alta; estos resultados permiten evidenciar que el poder Judicial todavía no se desarrolla con eficiencia su productividad laboral.

Redolfo (2017) en su tesis “Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la UGEL” realizada en la Universidad Cesar Vallejo en el distrito de Comas para optar el título de maestro en gestión pública. Tiene como objetivo establecer la relación que existe entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la UGEL 04 Comas, 2017. La población del estudio correspondiente a la presente investigación, estuvo conformada por 255 colaboradores de la unidad de gestión educativa Local N° 04 de Comas, año 2017, todos ellos pertenecen a las diferentes áreas administrativas de trabajo, el tipo de investigación aplicado fue correlacional de diseño no experimental. Las conclusiones relevantes fueron:

Se ha demostrado la relación entre el liderazgo transformacional y la

satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL 04, se evidencia que el nivel de significancia fue = 0,000 y la chi cuadrada $X^2 = 21.792$, por lo tanto, existe prueba estadística suficiente para probar la hipótesis del estudio, se confirma que cuando mayor es el liderazgo transformacional de la UGEL, entonces la satisfacción laboral es alta en la institución.

De igual manera se buscó medir la relación entre la estimulación intelectual del liderazgo y la satisfacción laboral de la UGEL 04, se evidencia que el nivel de significancia fue = 0,030 y la chi cuadrada $X^2 = 11.454$, por lo tanto, existe prueba estadística suficiente para probar la hipótesis del estudio, entonces se confirma que cuando mayor es la estimulación intelectual del liderazgo de la UGEL 04, entonces la satisfacción laboral es alta en la institución.

Se buscó medir la relación entre la motivación inspiracional del liderazgo y la satisfacción laboral de la UGEL 04, se evidencia que el nivel de significancia fue = 0,000 y la chi cuadrada $X^2 = 24.325$, por lo tanto, existe prueba estadística suficiente para probar la hipótesis del estudio, entonces se confirma que cuando mayor es la motivación inspiracional del liderazgo de la UGEL 04, entonces la satisfacción laboral es alta en la institución.

Finalmente, se buscó medir la relación entre consideración individual del liderazgo y la satisfacción laboral de la UGEL 04, se evidencia que el nivel de significancia fue = 0,000 y la chi cuadrada $X^2 = 45.017$, por lo tanto, existe prueba estadística suficiente para probar la hipótesis del estudio, entonces se confirma que cuando mayor es la consideración individual del liderazgo de la UGEL 04, entonces la satisfacción laboral es alta en la institución.

Deza (2017) en su tesis “Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna” Huancavelica, realizada en la Universidad Nacional de Huancavelica en el distrito de Huancavelica, para optar el título de maestro en ciencias de ingeniería. De acuerdo a la metodología utilizada fue de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal, población y muestra fue de 20 piscicultores productora de trucha de tres establecimientos de Pacococha, Huancavelica, con un

muestreo no probabilístico intencional, técnica de encuesta e instrumento el cuestionario. Las conclusiones relevantes fueron:

Se comprobó que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de forma directa y a la vez significativa moderada de las empresas comunales de Pacococha, Huancavelica, la información es comprobada de manera científica, porque el nivel de significancia no supera el margen de error ($0,001 < 0,05$) y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,672 lo que queda demostrado la hipótesis por el autor de la investigación.

De igual manera, existe relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia de forma directa y a la vez significativa media de las empresas comunales de Pacococha, Huancavelica, la información es comprobada de manera científica, porque el nivel de significancia no supera el margen de error ($0,014 < 0,05$) y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,541 lo que queda demostrado la hipótesis por el autor.

Se ha demostrado que existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia de forma directa y a la vez significativa media de las empresas comunales de Pacococha, Huancavelica, la información es comprobada de manera científica, porque el nivel de significancia no supera el margen de error ($0,027 < 0,05$) y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,495 lo que queda contrastado la hipótesis alterna del investigador.

Finalmente, se afirma que existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia de forma directa y a la vez significativa media de las empresas comunales de Pacococha, Huancavelica, la información es comprobada de manera científica, porque el nivel de significancia no supera el margen de error ($0,029 < 0,05$) y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,489 lo que queda demostrado la hipótesis alterna de la investigación.

Facho (2016) en su tesis “Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la subgerencia de operaciones de fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016” realizada en la Universidad Cesar Vallejo en la capital de Lima para optar el título de magister en gestión pública. Tiene como objetivo general determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016. La población estuvo conformada por 70 trabajadores de la subgerencia de operaciones de fiscalización, el tipo de investigación aplicado fue correlacional de diseño no experimental con corte transversal. Las conclusiones relevantes fueron:

De acuerdo al objetivo general, donde se busca medir la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la municipalidad, se evidencia una significancia = 0,001 y un coeficiente de correlación $\rho = 0,444$ lo que permite comprobar científicamente la asociación entre variables, es decir, a mejor gestión administrativa, entonces mayor productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la Municipalidad de Lima.

De acuerdo al objetivo específico 1, donde se busca medir la relación entre la planificación y la productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la municipalidad, se evidencia una significancia = 0,002 y un coeficiente de correlación $\rho = 0,405$ lo que permite comprobar científicamente la asociación entre variables, es decir, a mejor planificación, entonces mayor productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la Municipalidad de Lima.

De acuerdo al objetivo específico 2, donde se busca medir la relación entre la organización y la productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la municipalidad, se evidencia una significancia = 0,003 y un coeficiente de correlación $\rho = 0,391$ lo que permite comprobar científicamente la asociación entre variables, es decir, a mejor organización, entonces mayor productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la Municipalidad de Lima.

De acuerdo al objetivo específico 3, donde se busca medir la relación entre la dirección y la productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la municipalidad, se evidencia una significancia = 0,001 y un coeficiente de correlación $\rho = 0,435$ lo que permite comprobar científicamente la asociación entre variables, es decir, a mejor dirección, entonces mayor productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la Municipalidad de Lima.

De acuerdo al objetivo específico 4, donde se busca medir la relación entre el control y la productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la municipalidad, se evidencia una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación $\rho = 0,566$ lo que permite comprobar científicamente la asociación entre variables, es decir, a mejor control, entonces mayor productividad laboral de la subgerencia de operaciones de fiscalización de la Municipalidad de Lima.

Rodríguez, Ortiz, Vera, Soto y Delgado (2016) en su tesis “Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas mineras de Arequipa y Cusco”, Universidad Católica del Perú, estudio realizado para optar el título de magister en administración. El objetivo planteado fue identificar la existencia de satisfacción laboral de las compañías del rubro minero de la ciudad de Arequipa y Cusco. La metodología fue diseño no experimental de corte transversal, tipo correlacional, aplicado a una población de 424 colaboradores con nivel de supervisión de las áreas de operaciones. Las conclusiones relevantes fueron:

Se ha demostrado una relación inversa entre la satisfacción laboral y sus intenciones de rotación en cuanto a los beneficios laborales y salariales, así como también del crecimiento y desarrollo como profesional.

Asimismo, los resultados dan cuenta de manera descriptiva que el 76% de colaboradores se encuentra satisfecho a un nivel regular, lo que ha permitido rechazar la hipótesis nula, y se interpreta que el personal de las empresas estudiadas se encuentra regularmente satisfecho con su puesto de trabajo.

Flores (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016” realizada en la Universidad Cesar Vallejo en la capital de Lima para optar el título de magister en gestión pública. El propósito fue hallar la relación entre las dos variables de investigación satisfacción laboral y productividad de la compañía. Como metodología se desarrolló el tipo correlacional y diseño no experimental con corte transversal, aplicado a una muestra de 110 colaboradores de la empresa. Las conclusiones relevantes fueron:

Se ha demostrado que existe relación muy alta entre la satisfacción laboral y la productividad de la compañía, la estadística permite afirmar la relación, porque el nivel de significancia = 0,000 y no ha superado el p-valor permitido de 0,05 además, se ha obtenido un coeficiente de correlación = 0,904 lo que prueba y contrasta la hipótesis de la investigación que existe relación entre las variables estudiadas.

Los resultados muestran que existe relación moderada entre la dimensión compromiso organizacional y la productividad de la compañía, la estadística permite afirmar la relación, porque el nivel de significancia = 0,000 y no ha superado el p-valor permitido de 0,05 además, se ha obtenido un coeficiente de correlación = 0,560 lo que prueba y contrasta la hipótesis de la investigación que existe relación entre las variables estudiadas.

Se evidencia que existe relación moderada entre la dimensión clima laboral y la productividad de la compañía, la estadística permite afirmar la relación, porque el nivel de significancia = 0,000 y no ha superado el p-valor permitido de 0,05 además, se ha obtenido un coeficiente de correlación = 0,666 lo que prueba y contrasta la hipótesis de la investigación que existe relación entre las variables estudiadas.

Se evidencia que existe relación muy alta entre la dimensión motivación y la productividad de la compañía, la estadística permite afirmar la relación, porque el nivel de significancia = 0,000 y no ha superado el p-valor permitido de 0,05 además, se ha obtenido un coeficiente de correlación = 0,846 lo que prueba y contrasta la

hipótesis de la investigación que existe relación entre las variables estudiadas.

Bajonero (2018) en su tesis “Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Roxana S.A.C., en el distrito de Asia - 2017” realizada en la Universidad Autónoma del Perú en la capital de Lima, para optar el título de licenciada en administración. El propósito fue determinar la asociación entre las variables satisfacción laboral y productividad del negocio agropecuario. Con relación al diseño fue no experimental de corte transversal, tipo correlacional, y la población y muestra la conformaron 39 colaboradores de la compañía. Las conclusiones relevantes fueron:

Existe correlación positiva considerable entre la variable satisfacción laboral y productividad de la empresa del rubro agropecuario en Asia, 2017. Esta afirmación fue probada por medio de la estadística inferencial, la cual muestra una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman = 0,819 y se interpreta que a mayor satisfacción de los colaboradores, mayor productividad del grupo agropecuario de Asia.

Existe correlación positiva media entre las condiciones de trabajo y la productividad de la empresa del rubro agropecuario en Asia, 2017. Esta afirmación fue probada por medio de la estadística inferencial, la cual muestra una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman = 0,563 y se interpreta que a mayor condiciones de trabajo, mayor productividad del grupo agropecuario de Asia.

Existe correlación positiva considerable entre las compensaciones laborales y la productividad de la empresa del rubro agropecuario en Asia, 2017. Esta afirmación fue probada por medio de la estadística inferencial, la cual muestra una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman = 0,779 y se interpreta que a mayor compensaciones laborales, mayor productividad del grupo agropecuario de Asia.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas de la variable satisfacción laboral

Definición de satisfacción laboral

Robbins y Coulter (2014) argumentan que la satisfacción laboral está enfocada a las actitudes de las personas con relación a su trabajo, por tanto cuando un individuo se encuentra satisfecho, las actitudes serán positivas, por el contrario cuando un individuo se encuentra insatisfecho, las actitudes serán negativas en su trabajo.

Wanous y Lawler (1972), citado por Arbaiza (2010) explican que la satisfacción laboral es la percepción de un trabajador en cuanto a sus tareas específicas encomendadas por la empresa, con otras palabras, la satisfacción laboral es como la motivación y el desempeño laboral en una compañía.

Robbins y Judge (2009), citado por Arbaiza (2010) definen: “La Satisfacción laboral como: “Una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge a partir de la evaluación de sus características” (p. 183).

En definitiva, se puede decir que como se sienten los colaboradores en su centro de trabajo lo demostraran a la hora de realizar sus labores diarias, sea de forma positiva o negativa, además, de acuerdo a la percepción y nivel de satisfacción de los colaboradores, estarán más comprometidos con sus funciones y responsabilidades empresariales.

Importancia de la satisfacción laboral

Arbaiza (2010) indica que la satisfacción laboral es importante por muchos factores, por un lado cuando se está satisfecho el comportamiento del individuo tiende a ser positivo, mejorando su producción en la empresa.

Por otro lado, el autor indica que cuando los colaboradores se encuentran satisfechos, el ausentismo y rotación se reduce, por tanto, el individuo tendrá ganas de trabajar, incrementando su desempeño en el negocio. Es una tarea ardua de los administradores mantener a los colaboradores completamente satisfechos, sin embargo, se puede lograr satisfaciendo sus necesidades intrínsecas y extrínsecas a la vez.

Fuentes de satisfacción laboral

Según Arbaiza (2010) argumenta que una de las fuentes de satisfacción laboral de un individuo es la actitud hacia sus tareas y funciones específicas en la compañía, por tanto el colaborador debe sentirse plenamente satisfecho con las labores encomendadas. Según Landy (1989), citado por Arbaiza (2010) realiza una lista de los factores laborales y las consecuencias que producen:

Tabla 1
Fuentes de satisfacción en el puesto de trabajo

Factores laborales	Efectos
1. El trabajo en sí <ul style="list-style-type: none"> . Implica retos . Implica exigencias físicas . Implica interés personal 	<ul style="list-style-type: none"> . El trabajo es desafiante y el empleado lo realiza con éxito, es satisfactorio. . El trabajo agobiante es insatisfactorio. . El trabajo interesante es satisfactorio.
2. La estructura de gratificaciones	. Las gratificaciones son equitativas y satisfactorias.
3. Las condiciones de trabajo <ul style="list-style-type: none"> . Físicas . Logro de objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> . Si las condiciones de trabajo son iguales a las necesidades físicas, es satisfactorio. . Si las condiciones de trabajo promueven el logro de objetivos, es satisfactorio.
4. La propia persona	. Si la persona mantiene alta su estima, es satisfactorio.
5. Otras personas	. Si los supervisores, colegas y subordinados, ven las cosas igual que uno mismo, es satisfactorio.
6. Organización y administración	. Si la organización posee políticas que ayudan a los empleados a obtener gratificaciones, es satisfactorio.
7. Prestaciones adicionales	. Las prestaciones no tienen mayor influencia en la satisfacción de los empleados.

Nota: Datos tomados de Arbaiza (2010)

Como se aprecia en la tabla 1 los factores laborales de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores, entre las que destaca las condiciones físicas, el trabajo en sí, la propia persona, organización y administración del negocio y las prestaciones sociales.

Teorías de la satisfacción laboral

Las teorías de la satisfacción guardan una estrecha relación con las teorías motivacionales:

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Robbins y Coulter (2014) argumentan que Maslow planteó que cada nivel en la jerarquía de necesidades se debe satisfacer de forma sustancial antes de que la necesidad se vuelva dominante. Asimismo, Maslow clasificó las cinco necesidades en órdenes superior e inferior:

El primer nivel, las necesidades fisiológicas la persona se basa en ciertas necesidades básicas como alimentarse, lugar donde vivir, abrigarse y todo lo complementario como una necesidad fundamental para poder vivir.

El segundo nivel, necesidades de seguridad se establece después de satisfacer la primera y comprende la protección física y emocional en el trabajo y el hogar, así como también la seguridad de que el primer escalón (fisiológicas) seguirán siendo satisfechas.

El tercer nivel, las necesidades sociales se inicia cuando las dos primeras estas satisfechas, y comprende la necesidad de relacionarse e interrelacionarse con los demás, o pertenecer a un grupo social y tener amistad.

El cuarto nivel, las necesidades de estima se refiere a la necesidad del logro, status, la autonomía y el reconocimiento de los demás hacia su persona son las características de este nivel de necesidades.

El quinto y último nivel se refiere a la necesidad de crecimiento y alcanzar su satisfacción personal, es decir, la autorrealización del individuo como por ejemplo de escribir un libro. La siguiente figura muestra la pirámide de Maslow de las necesidades de las personas.



Figura 1. Jerarquía de necesidades de Maslow. Fuente: Robbins y Coulter (2014).

Teoría X/Y de McGregor

De acuerdo con McGregor (1960), citado por Arbaiza (2010) explica que los individuos se encuentran más satisfechos cuando la supervisión es abierta, flexible y se tiene libertad participativa. El autor identifica dos teorías: la teoría “X” y la teoría “Y”.

La teoría “X” se orienta y afirma que a los individuos están descontentos con el trabajo, no le agrada las tareas, por eso, deben ser controladas para que cumplan las metas que la empresa ha propuesto. Por su parte, la teoría “Y” tiene otro enfoque, y se fundamenta en que los individuos sientan satisfacción por lo que realizan, por tanto, sienten motivación intrínseca y actúan por iniciativa propia.

Esta teoría plantea las necesidades primarias, en donde estarían incluidas las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las necesidades sociales, que incluirían la aprobación, afiliación y afecto y las necesidades personales, como la autorrealización y autonomía. (McGregor, 1960, citado por Arbaiza, 2010).

De acuerdo a lo manifestado por el autor, plantea que las necesidades sociales y psicológicas personales son de mayor importancia para las personas, por lo que las organizaciones deberían enfocarse a satisfacerlas, y las que solamente satisfagan las primarias fracasarán.

Según la teoría de la contingencia de Lorsch y Morse (1974), citado por Arbaiza (2010) refiere que los colaboradores presentan diferentes tipos de necesidades cuando laboran en una organización, pues la competencia es un factor motivante de desarrollo que satisface a uno y a otros no, por lo tanto, la satisfacción es diferente para cada uno.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Robbins y Coulter (2014) explica que la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg también llamada la teoría de la motivación e higiene propone que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral. Herzberg quería saber cuándo las personas se sienten sumamente bien satisfechas o mal insatisfechas con su trabajo.

El estudio fue significativo porque los individuos satisfechos con su trabajo, difieren de los que se sienten mal con su puesto de trabajo, el estudio descubrió algunas características de satisfacción en la empresa como el logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, progreso, crecimiento, y otras con la insatisfacción laboral como la supervisión, salario, seguridad, interrelación con los compañeros, vida personal y estatus.

Además, concluyó Herzberg que lo opuesto a la satisfacción de los empleados no es la insatisfacción, sino más bien la no satisfacción, por lo tanto, los gerentes y jefes que querían eliminar dichos factores de insatisfacción, podrían lograr y evitar que las personas se sientan insatisfechas, sin embargo, no lograr la motivación plena de los trabajadores.

Herzberg llegó a la conclusión que a los factores de higiene se le denomina factores extrínsecos de provocan insatisfacción, los factores que producen motivación son intrínsecos al trabajo. (Herzberg, citado por Arbaiza, 2010).

Tabla 2
Teoría de los dos factores de Herzberg

Motivadores	Factores de higiene
<ul style="list-style-type: none"> . Logro . Reconocimiento . Trabajo en si . Responsabilidad . Progreso . Crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> . Supervisión . Políticas de la compañía . Relación con el supervisor . Condiciones laborales . Salario . Relación con los compañeros . Vida personal . Relación con los subordinados . Estatus . Seguridad
Muy Satisfecho	Muy insatisfecho

Nota: Datos tomados de Robbins y Coulter (2014).

La tabla 2 muestra los motivadores y factores de higiene como lo manifiesta Herzberg, citado por Arbaiza (2010) indica que los motivadores comprenden el logro del progreso, trabajo en sí, reconocimiento, y crecimiento, y los factores de higiene comprenden la interrelación con los demás, sueldo, supervisión, seguridad, status, entre otros.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Dimensión 1: Recompensas

Pérez (2010) indica: “Aliciente, estímulo que se ofrece al trabajador por cumplir eficientemente sus funciones” (p. 171).

De acuerdo a lo manifestado por el autor, las recompensas es un tipo de incentivos o compensaciones al colaborador, para estimular el logro de los objetivos y metas.

Dimensión 2: Desempeño

Robbins y Coulter (2014) definen: “Suma de resultados de todas las actividades laborales de la organización” (p. 271).

En efecto, el desempeño es el acto de cumplir de acuerdo a lo encomendado, una tarea específica con el uso eficiente de su destreza y esfuerzo.

Dimensión3: Clima organizacional

Según Chiavenato (2001) explica que el clima organizacional es el nivel de percepción del ambiente interno de una compañía, y se comparte entre compañeros de trabajo, lo que está asociado al nivel de motivación de los individuos.

En efecto, el clima laboral es el ambiente de trabajo que crea un negocio y es percibido por sus integrantes, la cual son motivadores para ellos, dependiendo del ambiente que se percibe.

2.2.2. Bases teóricas de la variable productividad

Definiciones de la productividad

Bravo (2014) define: "Como creación de valor compartido sustentable en términos de los recursos que emplea" (p. 11).

Medianero (2016) indica que la productividad es: “Como la relación entre productos e insumos, haciendo de este un indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza recursos para producir bienes finales” (p. 24).

Robbins y Coulter (2014) define la productividad como: “Cantidad de bienes y servicios producidos por unidad de trabajo” (p. 289).

En definitiva, se puede decir que es la eficiencia con el cual la organización

utiliza recursos humanos para producir bienes finales.

Importancia de la variable productividad

Medianero (2016) indica que la productividad es importante porque es una forma de evaluar la capacidad competitiva de una empresa, además, estos indicadores de productividad son utilizados para medir el nivel de calidad de un proceso productivo y compararlo con lo planificado por la compañía, con la finalidad de tomar acciones correctivas en el momento oportuno.

La explicación de las grandes diferencias que existen entre los niveles de vida en todo el mundo se reduce, en estricto, a una sola palabra: productividad. No obstante, las diferencias de productividad de los países se deben examinar a la luz de muchos factores que afectan directa e indirectamente la eficiencia y eficacia de las empresas.

Aumentar la productividad

Bravo (2014) sostiene que aumentar la productividad de los procesos, es un deseo que se intuye como importante y define:

(...) poco se realiza porque no se sabe cómo hacerlo, provocando grandes pérdidas en las mismas organizaciones y en la sociedad por proyectos mal planteados o fuera de costo y plazo, trámites que demoran más de la cuenta, mala atención de clientes, productos defectuosos, entregas con retraso, equivocaciones médicas, pérdidas de clientes y tanto más. (p. 69).

En efecto, con el análisis de los procesos y secuencias se puede identificar eliminar o modificar un proceso, también compararlo con lo que se está realizando con lo planificado y sacar deducciones de incremento de la productividad.

Aportes de Frederick Winslow Taylor

La administración científica

Los principios de la administración científica que enunció Taylor (1969), citado por Bravo (2014) se orienta a la eficiencia y eficacia en el trabajo, a través del estudio de tiempos y movimiento y el trabajo racional, el propósito de esta teoría fue lograr la máxima productividad de los trabajadores con la máxima remuneración posible como compensación, de tal manera que ambos logren sus objetivos tanto empresariales como individuales de cada trabajador. Son cuatro pasos para alcanzar el propósito de la administración científica según Taylor estas fueron:

Suplantar el trabajo empírico actual por el estudio científico, el autor concluye que el operario solo debe realizar el trabajo a la velocidad posible sin perder tiempo, y la administración debe planificar eficientemente como debe realizarse dicho trabajo.

Selección adecuada del operario para la tarea específica según sus cualidades, a través de la división de trabajo y la especialización para alcanzar la máxima productividad.

La armonía entre compañeros de trabajo, entre jefe y subordinando, por tanto, la cooperación debe estar alineado a los principios científicos de la administración.

La distribución de tareas entre la administración y los operarios, Taylor afirma que la administración debe dedicarse en la programación de las cantidades de forma diaria, el control y seguimiento de lo planificado, mientras que los operarios deben especializarse cada día más compensándolos por su alta productividad.

Detectar información relevante emergente

Porter (2006), citado por Bravo (2010) refiere que la información es relevante para la toma de decisiones oportunas en la compañía, el propósito de obtener información relevante emergente es realizar cambios en la empresa de manera oportuna para no verse perjudicada en el futuro.

De acuerdo a lo manifestado por el autor, la micro tendencia y también la macro, pueden afectar los objetivos y metas de la empresa, por tanto, se debe prestar atención a las fluctuaciones del entorno con la finalidad de adaptarnos, esto no se podría lograr si la empresa no es flexible ante tal situación. Por consiguiente se puede afirmar que "(...) los cambios son la única opción que tienen las organizaciones para mantenerse en el mercado cada vez más competitivos, en otras palabras, las organizaciones de hoy y del mañana son las que apuestan por los cambios organizacionales" (Porter, 2006, citado por Bravo, 2010, p. 78).

Teoría relacionada a la productividad

Teoría salida- voz- lealtad - negligencia

Davis-Blake et al. (2003), citado por Arbaiza (2010) identifica los efectos de la insatisfacción en cuatro respuestas importantes: salida, voz, lealtad y negligencia.

La salida, es un tipo de comportamiento de los individuos que buscan obtener mejores competencias que la empresa actual donde laboran, obtener un nuevo puesto de trabajo y por lo general se enfocan en la competencia.

La voz, se busca mejorar las condiciones o clima laboral, analizando las dificultades que se presentan en la organización.

La lealtad, cuando el individuo espera de forma pasiva que mejoren las condiciones respecto al nivel de remuneraciones, comunicación, entre otros.

La negligencia, es cuando se sabe que está mal y se permite que empeore

la situación de la empresa.

En efecto, los componentes de salida y negligencia se fundamentan en la baja productividad de los empleados, por otro lado, la voz y la lealtad los individuos toleran aspectos poco agradables con la finalidad de reanimarse posteriormente. La insatisfacción se aprecia en la siguiente figura:

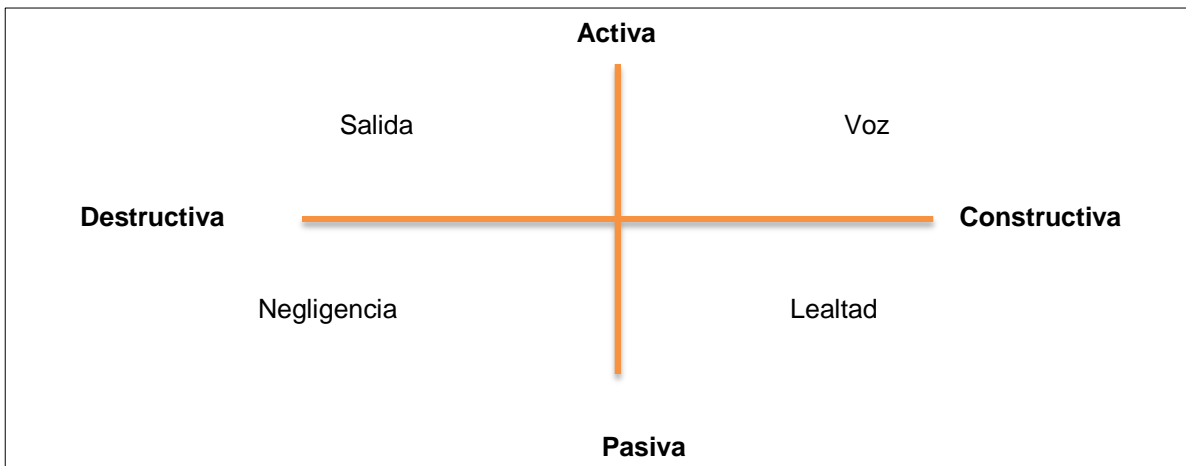


Figura 1. Trabajadores satisfechos e insatisfechos en el trabajo. Fuente: Arbaiza (2010).

Dimensiones de la variable productividad

Dimensión 1: Eficiencia

Pérez (2010) define:

Se concibe este concepto, como el principio que permite la relación óptima entre los recursos que se utilizan y los productos que se obtienen, y que, simultáneamente, hace posible que el trabajador se sienta realizado mediante un sentimiento de logro y de plena participación. (p. 127).

En efecto, la eficiencia es el uso de los recursos utilizados con los bienes producidos en un ciclo normal de operaciones de una empresa, es decir, lograr el resultado con el menor recurso disponible.

Dimensión 2: Eficacia

Pérez (2010) sostiene:

Se concibe este concepto como el principio que define y asegura el cumplimiento de las políticas y metas fijadas por el gobierno para toda la colectividad nacional en su doble dimensión: cualitativa y cuantitativa, reconociendo la íntima relación entre los objetivos propuestos y los resultados obtenidos. (p. 127).

De acuerdo a lo manifestado por el autor, la eficacia es el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, otra definición es alcanzar los resultados sin importar los recursos que se inviertan, lo único importante para ser eficaz radica en los resultados obtenidos.

Dimensión 3: Efectividad

Medianero (2016) argumenta: “Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados” (p. 287).

En efecto, la efectividad es la unión de la eficiencia y eficacia, se dice que es efectivo cuando se logra resultados con la optimización de los recursos utilizados.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Cohesión

Es la acción y efecto de adherirse las cosas entre sí, bien sea materiales, como las ideas.

Estándar

Se puede usar como referencia, patrón o modelo, una operación se estandariza por medio de un Flujograma.

Extrínsecos

No pertenece a la cosa por su propia naturaleza, sino que es adquirida o supuesto a ella, lo extrínseco es lo opuesto a lo intrínseco, en la motivación de las personas, por lo tanto, extrínseco es el incentivo e intrínseco es el desarrollo profesional.

Intrínseco

Es todo aquello que es natural o propio de la cosa que se habla, a la esencia propia de su peculiaridad, son factores motivadores en las personas y se auto motivan por sí solas.

Parámetro

Se conoce como parámetro al dato que se considera como imprescindible y orientativo para evaluar o valorar una determinada situación.

Sincronizar

Se refiere a unificar en el tiempo dos sucesos o fenómenos y programada.

Sustancial

Es sustancioso, perteneciente o relativo a una sustancia, se constituye lo esencial y más importante de algo.

Tendencia

Es el proceso de cambio en los grupos humanos, que da lugar nuevas necesidades, deseos, forma de comportamiento y nuevos productos y servicio, por ejemplo, la tendencia de las ventas de los últimos cinco años, o la prevalencia del cáncer en madres embarazadas.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de estudio

La investigación es de tipo no experimental de carácter transversal o transaccional porque es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo.

La investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación transaccional o transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. (Carrasco, 2007).

Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño correlacional porque tienen la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular al respecto:

“Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (Hernández et al., 2014, p. 92).

“Los estudios correlacionales es saber cómo se comportan un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas” (Hernández et al., 2014, p. 93).

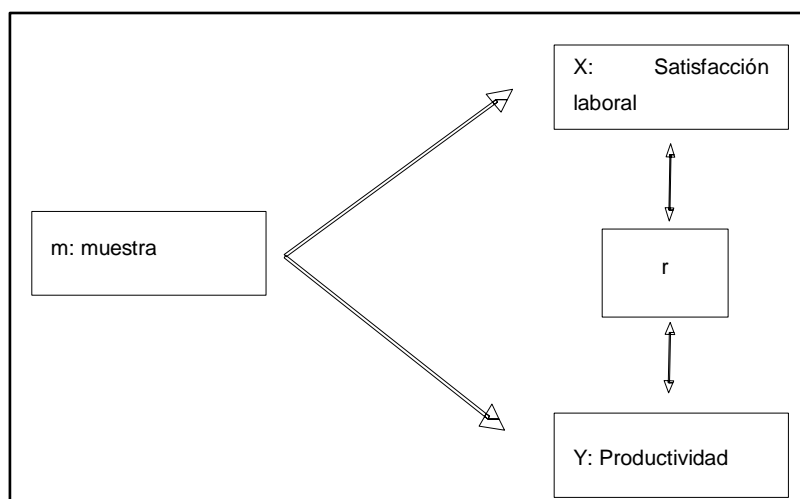


Figura 2. Diseño de investigación.

Dónde:

m = Muestra

X = Satisfacción laboral

Y = Productividad

r = Relación entre valores

3.2. Población y muestra

Población

La población está conformada por 320 colaboradores que trabajan en la empresa Bouncer en el distrito de San Borja, 2018.

Tabla 3

Distribución de la población

Población	Frecuencia	Porcentaje
Varones	250	78%
Mujeres	70	22%
TOTAL	320	100%

Se observa en la tabla 3 que la población está conformada por 250 varones que representan el 78%, así como las 70 mujeres que representan el 22%, con un total de 320 que representa la población.

Muestra

El diseño de la presente investigación se realizó con una muestra probabilística la cual está compuesta por 175 colaboradores de la empresa Bouncer, el investigador quien ha seleccionado voluntariamente el lugar en el cual se trabajó.

Las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/ análisis. (Hernández et al., 2014).

Fórmula de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

n = es el tamaño de la muestra

Z = es el nivel de confianza

p = es la variabilidad positiva

q = es la variabilidad negativa

E = es la precisión o error

N = es el tamaño de la población

Calculando:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * (320)}{(320) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{307,328}{1,7604}$$

$$n = 174,5785049$$

$$n = 175 \text{ colaboradores}$$

El total de la muestra fue 175 colaboradores de la empresa Bouncer en San Borja, 2018.

Tabla 4

Distribución de la muestra por sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	50	29%
Varones	125	71%
TOTAL	175	100%

Tal como se puede apreciar en la tabla 4, el número de varones es mayor en la muestra tomada 71% constituyendo los 125 colaboradores, frente al 29% de mujeres constituyendo 50 colaboradores.

Tabla 5

Distribución de la muestra por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 - 20	5	3%
21 - 23	8	5%
24 - 26	10	6%
27 - 29	18	10%
30 - 32	20	11%
33 - 35	22	13%
36 - 38	20	11%
39 - 41	17	10%
42 - 44	15	9%
45 - 47	24	14%
48 - 50	16	9%
Total	175	100

Los resultados observados en la tabla 5 nos indican que las edades de los sujetos de la muestra varían entre 18 a 50 años, siendo la de mayor prevalencia los de 33 - 35 años con el 13%, 30 - 32 años y 36 – 38 años con un 11%.

Tabla 6
Distribución de la muestra por nivel académico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	110	70%
Estudios superiores incompletos	35	15%
Universitarios	18	10%
Estudios superiores completos	12	5%
TOTAL	175	100

Como se puede apreciar en la tabla 6 los colaboradores de la muestra con un total de 175 trabajadores, están distribuidos de la siguiente manera 110 corresponden a secundaria completa, 35 corresponden estudios superiores incompletos, 18 corresponden a estudios universitarios y 12 estudios superiores completos.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Ho = No existen relación entre satisfacción laboral y los niveles de productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San. Borja, 2018.

Hi = Existe relación entre satisfacción laboral y los niveles de productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San. Borja, 2018.

Hipótesis específicas

H₁ = Existe relación entre recompensas y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

H₂ = Existe relación entre desempeño y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

H₃ = Existe relación entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la variable satisfacción laboral

Wanous y Lawler (1972), citado por Arbaiza (2010) define: “La satisfacción es la evaluación o percepción del empleado respecto del trabajo o de las tareas relacionadas y la orientación afectiva hacia el empleo, como la propia motivación y desempeño en términos de realización personal” (p. 182).

Definición conceptual de la variable productividad

“Es el proceso de producir más bienes y servicios de aceptable calidad sin aumentar el costo de producción, aumenta cuando un empleado utiliza su tiempo más eficientemente, cuando mejora sus métodos y procedimientos, utiliza mejores herramientas y equipo” (Dreyfack, 1985, citado por Arbaiza, 2010, p. 54).

Operacionalización de variables

De acuerdo a la investigación realizada, se operacionaliza las variables de investigación satisfacción laboral y productividad.

Tabla 7

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Recompensas	Pagos adicionales	Del 1 al 9	1= Totalmente en desacuerdo	27 - 62
	Bonos		2= En desacuerdo	Malo
	Méritos			
Desempeño	Resultados obtenidos	Del 10 al 18	3= Parcialmente de acuerdo	63 - 98
	Compromiso		4= De acuerdo	Regular
	Desarrollo laboral			
Clima organizacional	Comunicación	Del 19 al 27	5= Completamente de acuerdo	99 - 135
	Liderazgo		Bueno	
	Motivación			

Tabla 8

Operacionalización de la variable productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Eficiencia	División de trabajo	Del 1 al 9	1= Totalmente en desacuerdo	27 - 62
	Amplitud de control		2= En desacuerdo	Malo
	Unidad de mando			
Eficacia	Automatización	Del 10 al 18	3= Parcialmente de acuerdo	63 - 98
	Establecer retos		4= De acuerdo	Regular
	Claridad			
Efectividad	Recursos	Del 19 al 27	5= Completamente de acuerdo	99 - 135
	Proceso interno		Bueno	
	Objetivo			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

El método que se aplicó en la investigación fue el método cuantitativo, se basó en números y estadísticas para analizar y comprobar datos e información concreta.

“La investigación cuantitativa está basada en una investigación empírico-analista. Basa sus estudios en números estadísticos para dar respuesta a unas causas-efectos concretas” (Hernández et al., 2014, p. 50).

Técnica de investigación

En el desarrollo de la presente investigación se realizó con diferentes técnicas de investigación, que se encuentran relacionadas en su mayoría con el análisis bibliográfico, las que fueron aplicadas durante todo el proceso de investigación, a su vez, también se utilizó el fichaje para la correcta recolección de la información primaria, así como la secundaria con el objetivo de redactar correctamente el marco teórico de la investigación, también, se utilizó la técnica de la encuesta, lo cual se realizó dos cuestionarios como principal fuente de recolección de datos para evaluar el nivel de productividad y el otro para la satisfacción laboral.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independientes las variables, para luego correlacionarlas y asociarlas entre sí. El primer instrumento se denomina cuestionario de la satisfacción laboral; el segundo instrumento es el denominado cuestionario de la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018. Se utilizó como instrumento el cuestionario de 27 ítems de preguntas para la satisfacción laboral y 27 ítems de preguntas para la productividad, además, fue utilizado la escala de

Likert.

Instrumentos I: Cuestionario de la satisfacción laboral

Ficha técnica

Nombre:	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor:	Condori Palacios Johanna
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Duración:	Sin límite
Aplicación:	Colaboradores de la empresa Bouncer
Materiales:	Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El instrumento utilizado fue el cuestionario con tres dimensiones para medir la variable satisfacción laboral, el cuestionario fue diseñado con 27 ítems de preguntas a través de sus tres dimensiones: recompensas, desempeño y clima organizacional, la escala utilizadas fueron de cinco categorías con escala de Likert.

Normas de aplicación

La aplicación del cuestionario fue a los colaboradores de la empresa para medir el nivel de percepción de la satisfacción laboral, para tal propósito, se recalcó la confidencialidad de la información y el anonimato pertinente, además se afirmó que la solución del cuestionario contribuye al desarrollo de la empresa, los criterios de puntuación fueron los siguientes:

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

Normas de calificación

Como norma de calificación, se establece la suma de las puntuaciones de la variable satisfacción laboral, para luego procesarlos en la tabla de baremos para su análisis estadístico e inferencial y contrastación de hipótesis de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.

Instrumentos II: Cuestionario de la productividad

Ficha técnica

Nombre:	Cuestionario de la productividad
Autor:	Condori Palacios Johanna
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Duración:	Sin límite
Aplicación:	Colaboradores de la empresa Bouncer
Materiales:	Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El instrumento utilizado fue el cuestionario con tres dimensiones para medir la variable productividad, dicho cuestionario fue diseñado con 27 ítems de preguntas a través de sus tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad, la escala utilizadas fueron de cinco categorías con escala de Likert.

Normas de aplicación

La aplicación del cuestionario fue a los colaboradores de la empresa para medir el nivel de percepción de la productividad, para tal propósito, se recalcó la confidencialidad de la información y el anonimato pertinente, además se afirmó que la solución del cuestionario contribuye al desarrollo de la empresa, los criterios de puntuación fueron los siguientes:

Siempre	5
---------	---

Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación

Como norma de calificación, se establece la suma de las puntuaciones de la variable productividad, para luego procesarlos en la tabla de baremos para su análisis estadístico e inferencial y contrastación de hipótesis de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

La información obtenida a través del cuestionario fue tabulada en una base de datos, para luego ser exportadas al programa estadísticos SPSS para su procesamiento y análisis de los resultados obtenidos.

Se utilizó la estadística descriptiva con la finalidad de obtener información de las variables y sus respectivas dimensiones, se presentaron en tablas y figuras para su análisis detallado y mejor comprensión, es preciso señalar que los instrumentos fueron validados por el criterio de expertos y representan confiabilidad en los datos, dado que el coeficiente de correlación fue representativo y apto para su aplicación en esta investigación.

Por otro lado, para medir las correlaciones objeto de la investigación, los datos fueron procesados por medio de la prueba de normalidad para identificar la estadística no paramétrica, y para medir las relaciones se utilizó el estadígrafo rho de Spearman para la prueba de hipótesis general y específicas formuladas en la presente investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable satisfacción laboral

La tabla 9 muestra la validación de los expertos del cuestionario satisfacción laboral, asimismo, se evidencia que los expertos fueron docentes de la universidad, lo que demuestran el constructo del instrumento y su validez para su aplicabilidad en esta investigación.

Tabla 9

Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ramos Chang, Jorge Alonso	Temático	Aplicable
Vásquez Ruiz, Segundo Zoilo	Metodológico	Aplicable
Flores Vilca, Wilber Hugo	Estadístico	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

Análisis de fiabilidad de la variable satisfacción laboral

Según la tabla 10 muestra la confiabilidad del instrumento con 27 ítems de preguntas, la tabla evidencia a través del coeficiente del alfa de Cronbach, donde se ha obtenido un valor de 0,780 lo que podemos interpretar que el instrumento es confiable para medir la variable satisfacción laboral. A continuación, se presenta los resultados obtenidos del alfa por medio del programa estadístico SPSS.

Tabla 10

Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,780	27

Validez del instrumento de la variable productividad

La tabla 11 muestra la validación de los expertos del cuestionario productividad, asimismo, se evidencia que los expertos fueron docentes de la universidad, lo que demuestran el constructo del instrumento y su validez para su aplicabilidad en esta investigación.

Tabla 11

Resultados de la validación del cuestionario de productividad

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ramos Chang, Jorge Alonso	Temático	Aplicable
Vásquez Ruiz, Segundo Zoilo	Metodológico	Aplicable
Flores Vilca, Wilber Hugo	Estadístico	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

Análisis de Fiabilidad

De acuerdo a que la escala utilizada fue politómica, los autores Hernández et al. (2014) indica que este tipo de escala tiene más de dos categorías de respuesta, por lo tanto, se ha utilizado el coeficiente del alfa de Cronbach para medir su fiabilidad.

Tabla 12

Alfa de Cronbach para el cuestionario de productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,846	27

Según la tabla 12 muestra la confiabilidad del instrumento con 27 ítems de preguntas, la tabla evidencia a través del coeficiente del alfa de Cronbach, donde se ha obtenido un valor de 0,846 lo que podemos interpretar que el instrumento es confiable para medir la variable productividad. A continuación, se presenta los resultados obtenidos del alfa por medio del programa estadístico SPSS.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Tabla 13

Frecuencia según el nivel de satisfacción laboral

Niveles	fi	%
Malo	30	17,1%
Regular	109	62,3%
Bueno	36	20,6%
Total	175	100,0%

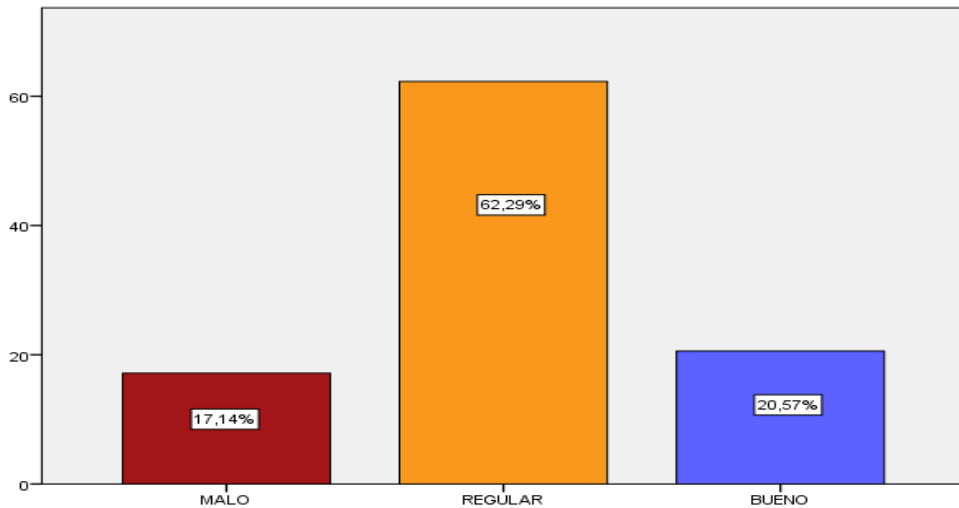


Figura 3. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la variable satisfacción laboral.

En la tabla 13 y figura 4, se observa de un total de 175 trabajadores encuestados, 109 de ellos que representan el 62.3%, tienen un nivel de percepción regular en la satisfacción, 36 colaboradores representados por el 20.6% indican que es buena su satisfacción, mientras que el 17.1% que representan 30 colaboradores indican que su satisfacción es malo con la empresa Bouncer- San Borja, 2018. Si el % de satisfechos se incrementa, se evitaría los turnos rotativos, dado que genera cansancio y también insatisfacción por parte de los colaboradores.

Variable 2: Productividad

Tabla 14

Frecuencia según el nivel de productividad

Niveles	fi	%
Malo	40	22,9
Regular	86	49,1
Bueno	49	28,0
Total	175	100,0

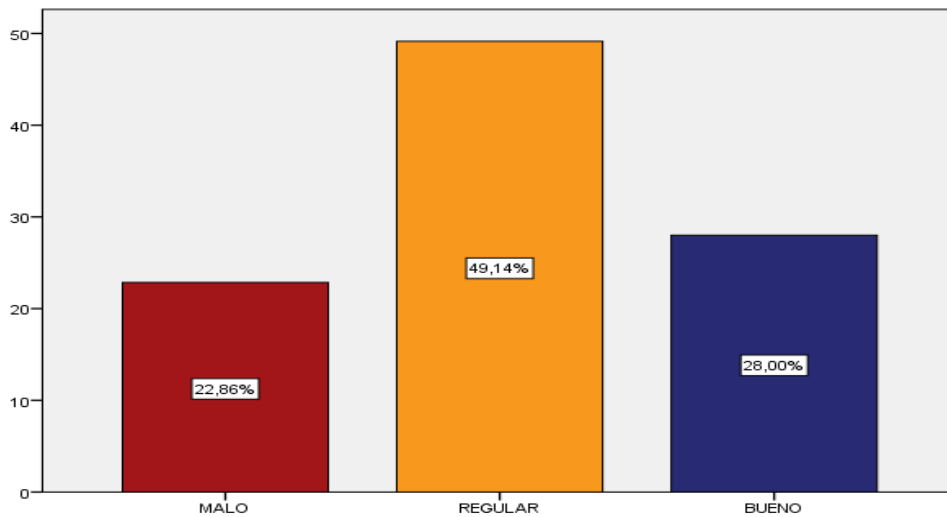


Figura 4. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la variable productividad.

En la tabla 14 y figura 5, se observa de un total de 175 trabajadores encuestados, 86 de ellos que representan el 49.1%, tienen un nivel de percepción regular en la productividad, 49 colaboradores representados por el 28.0% indican que es buena su productividad, mientras que el 22.9% que representan 40 colaboradores indican que la productividad es malo en la empresa Bouncer- San Borja, 2018. Si el % de los colaboradores productivos se incrementa, se evitaría las jornadas largas, ya que genera estrés y también un desgaste corporal por parte de los colaboradores.

4.2.1. Resultados descriptivos de las dimensiones

Variable 1: Dimensión recompensas

Tabla 15

Frecuencia según el nivel de recompensas

Niveles	fi	%
Malo	40	22,9%
Regular	89	50,9%
Bueno	46	26,3%
Total	175	100,0%

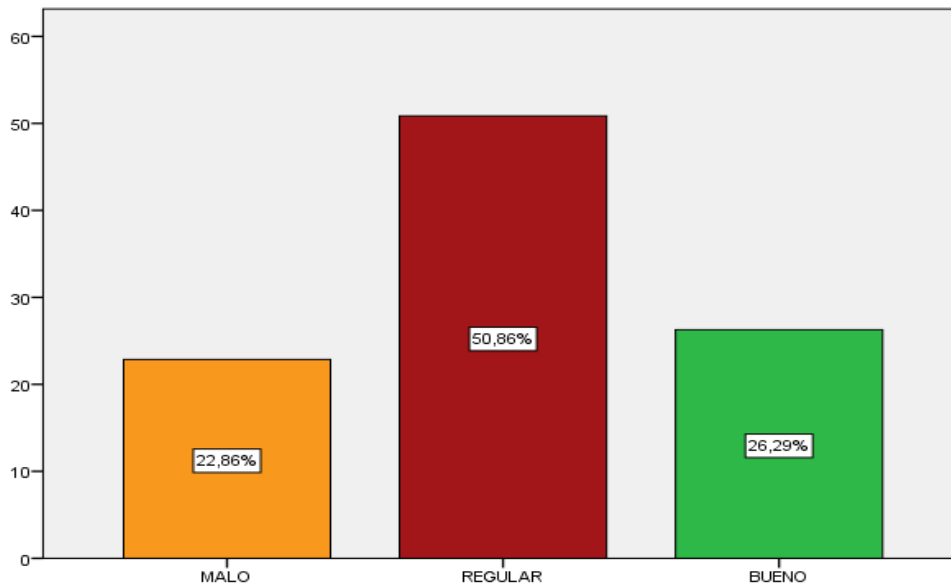


Figura 5. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión recompensa.

En la tabla 15 y figura 6, se realizó para medir la dimensión recompensa, de un total de 175 trabajadores encuestados, 89 de ellos que representan el 50.9%, tienen un nivel de percepción regular de la recompensa, 46 colaboradores representados por el 26.3% indican que fue buena la recompensa, mientras que el 22.9% que representan 40 colaboradores indican que la recompensa fue mala en la empresa Bouncer- San Borja, 2018.

Variable 1: Dimensión desempeño

Tabla 16

Frecuencia según el nivel de desempeño

Niveles	fi	%
Malo	22	12,6%
Regular	121	69,1%
Bueno	32	18,3%
Total	175	100,0%

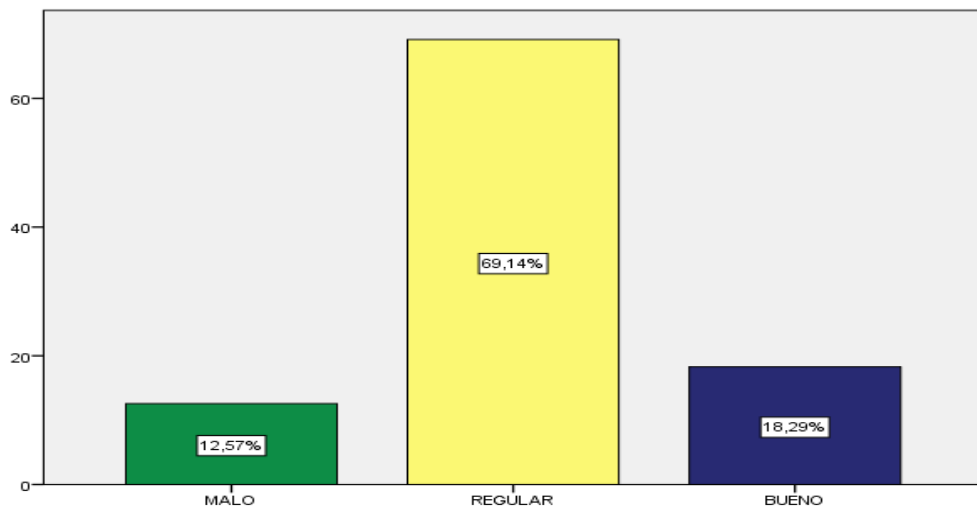


Figura 6. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión desempeño.

En la tabla 16 y figura 7, se realizó para medir la dimensión desempeño, de un total de 175 trabajadores encuestados, 121 de ellos que representan el 69.1%, tienen un nivel de percepción regular del desempeño, 32 colaboradores representados por el 18.3% indican que fue bueno el desempeño, mientras que el 12.6% que representan 22 colaboradores, indican que el desempeño fue malo en la empresa Bouncer- San Borja, 2018.

Variable 1: Dimensión clima organizacional

Tabla 17

Frecuencia según el nivel de clima organizacional

Niveles	fi	%
Malo	33	18,9
Regular	99	56,6
Bueno	43	24,6
Total	175	100,0

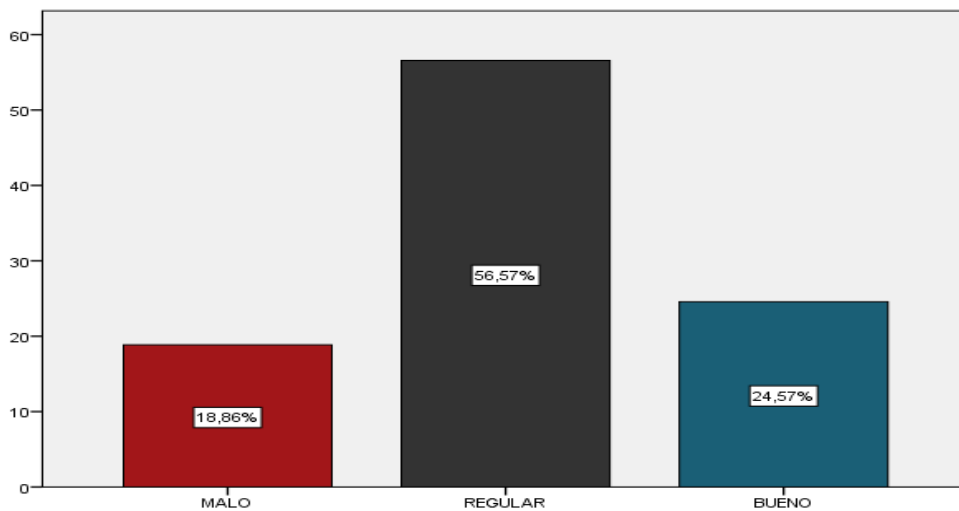


Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión clima organizacional.

En la tabla 17 y figura 8, se realizó para medir la dimensión clima organizacional, de un total de 175 trabajadores encuestados, 99 de ellos que representan el 56.6%, tienen un nivel de percepción regular del clima organizacional, 43 colaboradores representados por el 24.6% indican que fue bueno el clima organizacional, mientras que el 18.9% que representan 33 colaboradores, indican que el clima organizacional fue malo en la empresa Bouncer- San Borja, 2018.

Variable 2: Dimensión eficiencia

Tabla 18

Frecuencia según el nivel de eficiencia

Niveles	fi	Porcentaje
Malo	40	22,9
Regular	86	49,1
Bueno	49	28,0
Total	175	100,0

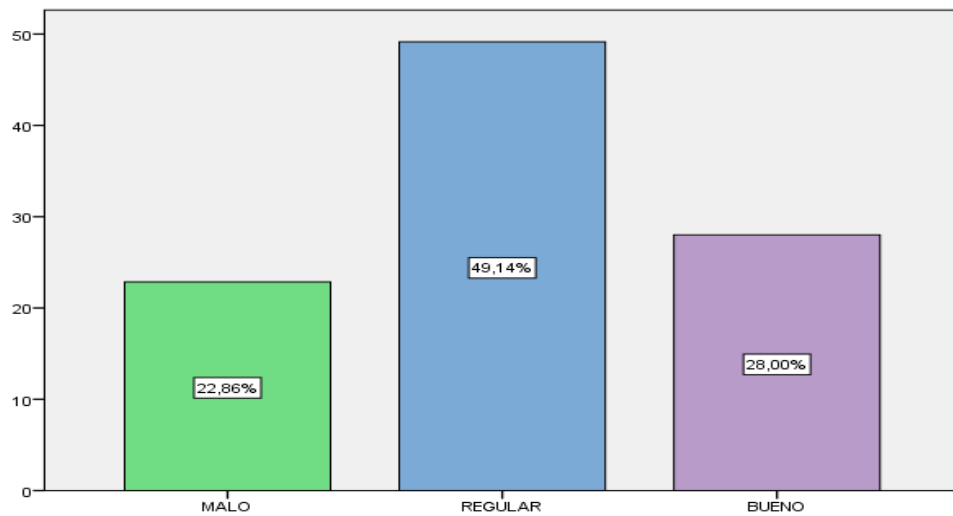


Figura 8. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión eficiencia.

En la tabla 18 y figura 9, se realizó para medir la dimensión eficiencia, de un total de 175 trabajadores encuestados, 86 de ellos que representan el 49.1%, tienen un nivel de percepción regular de la eficiencia, 49 colaboradores representados por el 28.0% indican que fue bueno la eficiencia, mientras que el 22.9% que representan 40 colaboradores, indican que la eficiencia fue malo en la empresa Bouncer- San Borja, 2018.

Variable 2: Dimensión eficacia

Tabla 19

Frecuencia según el nivel de eficacia

Niveles	fi	%
Malo	39	22,3
Regular	103	58,9
Bueno	33	18,9
Total	175	100,0

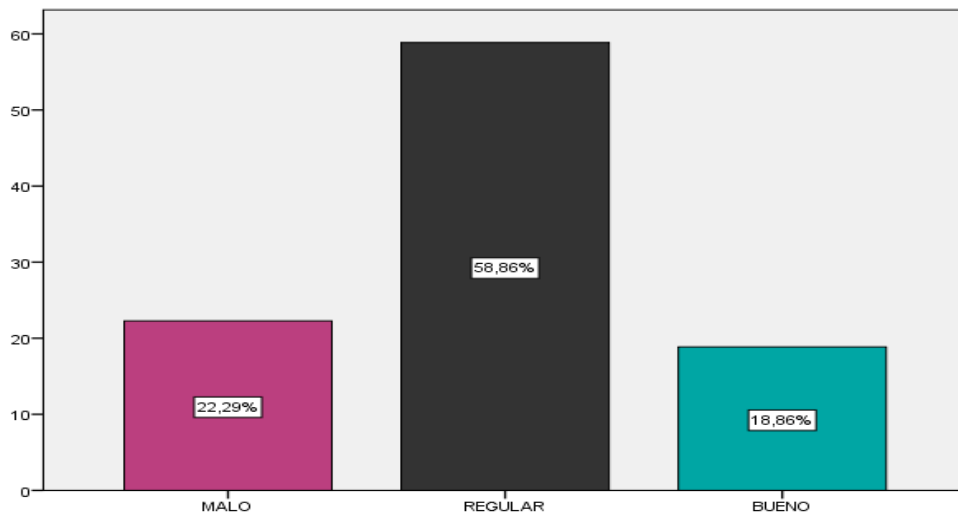


Figura 9. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión eficacia.

En la tabla 19 y figura 10, se realizó para medir la dimensión eficacia, de un total de 175 trabajadores encuestados, 103 de ellos que representan el 58.9%, tienen un nivel de percepción regular de la eficacia, 33 colaboradores representados por el 18.9% indican que fue bueno la eficacia, mientras que el 22.3% que representan 39 colaboradores, indican que la eficacia fue malo en la empresa Bouncer- San Borja, 2018.

Variable 2: Dimensión efectividad

Tabla 20

Frecuencia según el nivel de efectividad

Niveles	fi	%
Malo	33	18,9
Regular	96	54,9
Bueno	46	26,3
Total	175	100,0

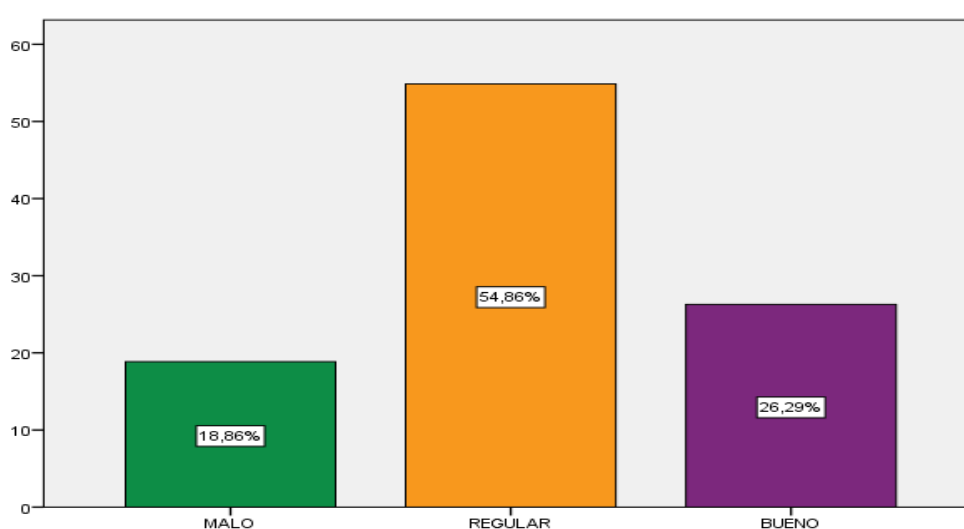


Figura 10. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión efectividad.

En la tabla 20 y figura 11, se realizó para medir la dimensión efectividad, de un total de 175 trabajadores encuestados, 96 de ellos que representa el 54.9%, tienen un nivel de percepción regular de la efectividad, 46 colaboradores representados por el 26.3% indican que fue bueno la efectividad, mientras que el 18.9% que representan 33 colaboradores, indican que la efectividad fue malo en la empresa Bouncer- San Borja, 2018.

4.3. Resultados inferenciales

4.3.1. Prueba de normalidad

H_0 = La distribución de la productividad es normal.

H_1 = La distribución de la productividad no es normal.

P_valor = 0,05

Tabla 21

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,095	175	,000	,924	175	,000
Productividad	,092	175	,001	,973	175	,002

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se muestra en la tabla 21 la prueba de normalidad que fue utilizado para medir si los datos están distribuidos de manera normal, se ha utilizado la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra supera los 50 encuestados, ahora bien, se ha obtenido una significancia = 0,001 y es menor al p_valor del 0,05 por tanto, se utilizó la estadística no paramétrica dado que la distribución de los datos no es normal, y para medir la relación entre variables se utilizó el estadígrafo rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

4.3.2. Contrastación de hipótesis

Correlación entre la variable satisfacción laboral y la productividad

H_0 = No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

H_1 = Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

P_valor = 0,05

Tabla 22

Correlación entre la satisfacción laboral y la productividad

		Productividad	
Rho de Spearman	Satisfaccion_laboral	Coefficiente de correlación	,758**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	175

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

Como observamos en la tabla 22 donde se busca medir la relación entre la satisfacción laboral y productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018, los resultados muestran una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación = 0,758 y de acuerdo con los lineamiento de la comunidad científica donde establece que para que exista relación el nivel de significancia no debe superar el valor de 0,05 entonces, los resultados nos permite probar la hipótesis de nuestro estudio, es decir, que existe relación positiva considerable entre las variables.

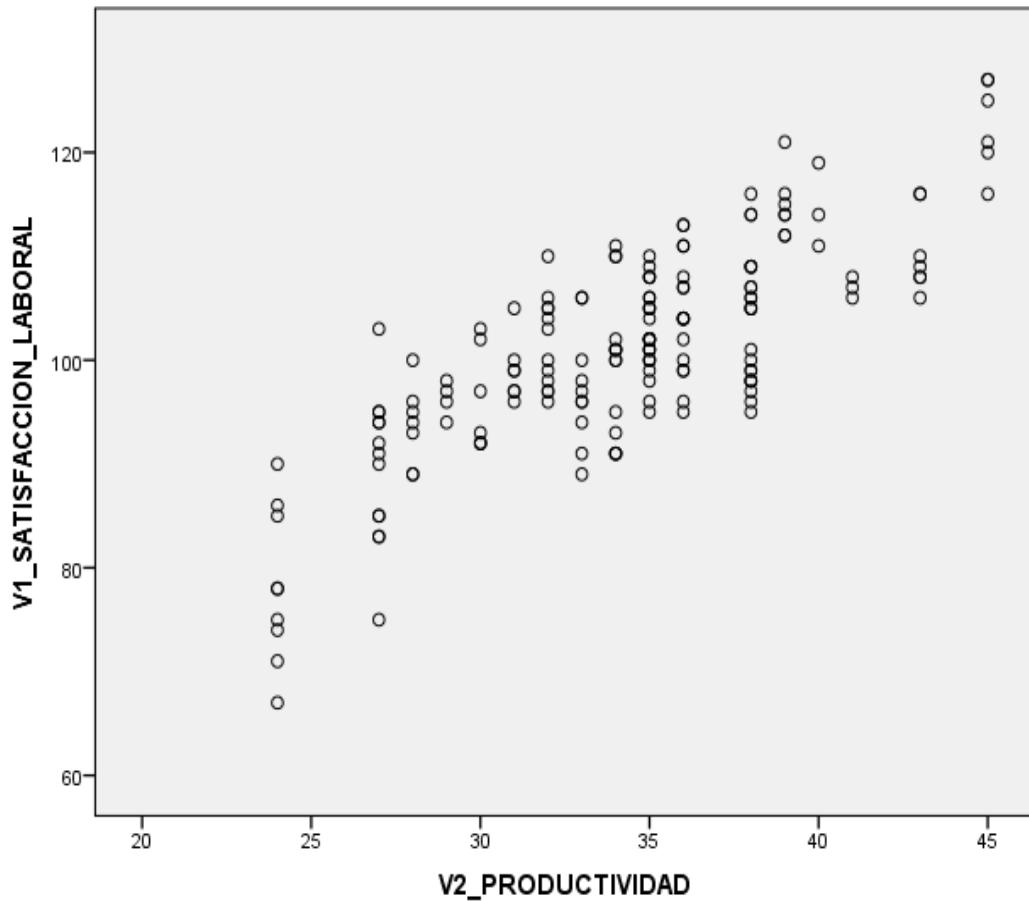


Figura 11. Relación entre satisfacción laboral y productividad.

Como se aprecia en la figura 12 la relación por medio de un gráfico en un eje de coordenadas entre la satisfacción laboral y productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018, esto se puede interpretar científicamente que cuanto mayor es la satisfacción laboral, entonces mayor es la productividad de la empresa Bouncer del distrito de San Borja, 2018.

Correlación entre la dimensión recompensa y la productividad

H_0 = No existe relación significativa entre la recompensa y la productividad en la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

H_1 = Existe relación significativa entre la recompensa y la productividad en la empresa Bouncer, San Borja, 2018.

P_valor = 0,05

Tabla 23

Correlación entre la dimensión recompensas y la productividad

			Productividad
Rho de Spearman	Recompensas	Coeficiente de correlación	,230**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	175

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

Como observamos en la tabla 23 donde se busca medir la relación entre la recompensa y productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018, los resultados muestran una significancia = 0,002 y un coeficiente de correlación = 0,230 y de acuerdo con los lineamiento de la comunidad científica donde establece que para que exista relación el nivel de significancia no debe superar el valor de 0,05 entonces, los resultados nos permite probar la hipótesis de nuestro estudio, es decir, que existe relación positiva baja entre las recompensas y la productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018.

Correlación entre la dimensión desempeño y la productividad

H_0 = No existe relación significativa entre el desempeño y la productividad en la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

H_1 = Existe relación significativa entre el desempeño y la productividad en la empresa BOUNCER - San Borja, 2018.

P_valor = 0,05

Tabla 24

Correlación entre la dimensión desempeño y la productividad

			Productividad
Rho de Spearman	Desempeño	Coefficiente de correlación	,586**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	175

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

Como observamos en la tabla 24 donde se busca medir la relación entre el desempeño y productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018, los resultados muestran una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación = 0,586 y de acuerdo con los lineamiento de la comunidad científica donde establece que para que exista relación el nivel de significancia no debe superar el valor de 0,05 entonces, los resultados nos permite probar la hipótesis de nuestro estudio, es decir, que existe relación positiva media entre las recompensas y la productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018.

Correlación entre la dimensión clima organizacional y la productividad

H_0 = No existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad en la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

H_1 = Existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad en la empresa Bouncer - San Borja, 2018.

P_valor = 0,05

Tabla 25

Correlación entre la dimensión clima organizacional y productividad

		Productividad
Rho de Spearman	Clima organizacional	,865**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	175

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

Como observamos en la tabla 25 donde se busca medir la relación entre el clima organizacional y productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018, los resultados muestran una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación = 0,865 y de acuerdo con los lineamiento de la comunidad científica donde establece que para que exista relación el nivel de significancia no debe superar el valor de 0,05 entonces, los resultados nos permite probar la hipótesis de nuestro estudio, es decir, que existe relación positiva muy fuerte entre el clima organizacional y la productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación ha tenido el propósito de determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018, por tanto, se ha utilizado un instrumento validado por expertos y se ha demostrado su confiabilidad, donde los resultados obtenidos a permitido probar la hipótesis de nuestra investigación de la existencia de relación entre variables, estos datos son confirmados estadísticamente por medio del nivel de significancia = 0,000 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0,758 lo que ha determinado una relación positiva considerable entre la satisfacción laboral y la productividad de la compañía. Estos resultados respaldan la investigación de Deza (2017) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica” que ha utilizado al estadístico chi-cuadrado X^2 para medir la relación entre variables obteniendo un valor de 2.093 y se encuentra dentro de la zona de aceptación de la prueba de hipótesis, por tanto, se determinó que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa que fue estudiada coincidiendo con los resultados de esta investigación.

Con relación al objetivo específico 1 donde se pretende medir la relación entre las recompensas y la productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018, por tanto, los resultados obtenidos a permitido probar la hipótesis de nuestra investigación de la existencia de relación entre dimensión y variable, estos datos son confirmados estadísticamente por medio del nivel de significancia = 0,002 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0,230 lo que ha determinado una relación positiva baja entre la recompensa y la productividad de la compañía, estos resultados apoyan el estudio de Bajonero (2018) en su tesis “Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Roxana S.A.C. en el distrito de Asia – 2017”, quien respecto a la recompensa dice que es de suma importancia tener a colaboradores satisfechos en el trabajo en cada uno de sus labores y premiar por el esfuerzo realizado en la empresa.

En cuanto al segundo objetivo específico 2 de la investigación donde busca medir la relación entre el desempeño y la productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018 se encontró que el 22.9% que son 40 colaboradores se encuentran en un nivel malo del desempeño, teniendo una relación positiva, que quiere decir, existe relación significativa entre el desempeño y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer – San Borja, 2018, coincide con la investigación de Facho (2016) en su tesis “Satisfacción y rotación laboral en personal de Empresas Mineras de Arequipa y Cusco”, respecto a la dimensión desempeño resulta que el 5.40% que son 8 colaboradores que no tienen un buen desempeño, dado que la empresa no los motiva a realizar su trabajo idóneo y satisfactorio, que es fundamental considerar este factor.

Con relación al objetivo específico 3 donde se pretende medir la relación entre el clima organizacional y la productividad de la empresa Bouncer, del distrito de San Borja, 2018, por tanto, los resultados obtenidos a permitido probar la hipótesis de nuestra investigación, de la existencia de relación entre dimensión y variable, estos datos son confirmados estadísticamente por medio del nivel de significancia = 0,000 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0,865 lo que ha determinado una relación positiva muy fuerte entre el clima organizacional y la productividad de la compañía, los resultados respaldan la investigación realizada por Flores (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe, Ayacucho, 2016”, quien al respecto al clima organizacional evidencia que cuando se presenta un ambiente laboral armonioso, agradable y satisfactorio, los individuos tienden a motivarse en el desarrollo de sus actividades, llegando a ser más productivos, por tanto, la gestión de recursos humanos es cada vez más importante en la administración eficiente de un negocio, para el logro de los objetivos empresariales.

5.2. Conclusiones

Con relación al objetivo general de la investigación donde se busca determinar la relación entre variables satisfacción laboral y productividad de la empresa Bouncer del distrito de San Borja, 2018, los resultados muestran una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación = 0,758 y de acuerdo con los lineamiento de la comunidad científica donde establece que para que exista relación el nivel de significancia no debe superar el valor de 0,05 los resultados nos permite probar la hipótesis de nuestro estudio que existe relación positiva considerable entre la satisfacción laboral y productividad de la empresa Bouncer del distrito de San Borja, 2018.

Con relación al objetivo específico 1 de la investigación donde se busca determinar la relación entre la dimensión recompensa y productividad de la empresa Bouncer del distrito de San Borja, 2018, los resultados muestran una significancia = 0,002 y un coeficiente de correlación = 0,230 y de acuerdo con los lineamiento de la comunidad científica donde establece que para que exista relación el nivel de significancia no debe superar el valor de 0,05 los resultados nos permite probar la hipótesis de nuestro estudio que existe relación positiva baja entre la recompensa y productividad de la empresa Bouncer del distrito de San Borja, 2018.

Con relación al objetivo específico 2 de la investigación donde se busca determinar la relación entre la dimensión desempeño y productividad de la empresa Bouncer del distrito de San Borja, 2018, los resultados muestran una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación = 0,586 y de acuerdo con los lineamiento de la comunidad científica donde establece que para que exista relación el nivel de significancia no debe superar el valor de 0,05 los resultados nos permite probar la hipótesis de nuestro estudio, existe relación positiva media entre el desempeño y productividad de la empresa Bouncer del distrito de San Borja, 2018.

Con relación al objetivo específico 3 de la investigación donde se busca determinar la relación entre la dimensión clima organizacional y productividad de la empresa Bouncer del distrito de San Borja, 2018, los resultados muestran una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación = 0,865 y de acuerdo con los lineamiento de la comunidad científica donde establece que para que exista relación el nivel de significancia no debe superar el valor de 0,05 los resultados nos permite probar la hipótesis de nuestro estudio, existe relación positiva muy fuerte entre el clima organizacional y productividad de la empresa Bouncer del distrito de San Borja, 2018.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda realizar un programa de colaboradores contentos en sus labores dado que buscaría motivar y buscar lealtad del colaborador hacia la empresa, y de esa manera se aumentaría la productividad y también la satisfacción de los colaboradores.

Se recomienda un programa de recompensas y de incentivos de premios al colaborador que sea puntual, que realice un trabajo de calidad dado que es importante tener en cuenta al factor clave en la organización.

Se recomienda entregar un bono de productividad a los colaboradores que realicen un mejor desempeño labor y el que sea más productivo y diligente; de esa manera se reconoce su trabajo de compromiso y lealtad para la organización, dado que de esa manera se sentirán motivados los colaboradores.

Se recomienda implementar un programa de dinámicas, en la cual todos los colaboradores compartan y se conozcan, de esa manera se interrelacionen mejor entre ellos y haya empatía, colaboración de equipo y también integración como una sola organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. México: Prentice-Hall.

Bravo, J. (2014). *Productividad basada en la gestión de procesos*. Chile: Evolución.

Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Medianero, D. (2016). *Productividad total*. Perú: Macro.

Pérez, M. (2010). *Diccionario de administración*. Perú: San Marcos.

Robbins, P.; Coulter, S. (2014). *Administración*. México: Pearson.

Tesis

Bajonero, N. (2018). *Satisfacción laboral y la Productividad de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Roxana S.A.C. en el distrito de Asia – 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/561/1/NATALY%20CRISTHELE%20BAJONERO%20PASION.pdf>

- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3020/MAE1ASL01101.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Facho, J. (2016). *Gestión administrativa y productividad laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, L. (2017). *Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16360>
- Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/11211>
- Reátegui, C. (2016). *La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1245/reategui_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Redolfo, L. (2017). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel 04 Comas, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8882/Redolfo_ALH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J., Ortiz, J., Vera, G., Soto, J. y Delgado, A. (2016). *Satisfacción y rotación laboral en personal de empresas Mineras de Arequipa y Cusco* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8638>
- Romaní, A. (2018). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo - Lima, 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13648/Romani_AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Informe software antiplagio



Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA BOUNCER – SAN BORJA, 2018								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Cuál es la relación entre las recompensas y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018</p> <p>Cuál es la relación que existe entre el desempeño y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018</p> <p>Qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - san Borja, 2018</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre las recompensas y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer- San Borja, 2018</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018</p> <p>Establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existen relaciones altamente significativas entre satisfacción laboral y los niveles de productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San Borja, 2018</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existen relaciones altamente significativas entre las recompensas y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San. Borja, 2018</p> <p>Existen relaciones altamente significativas entre el desempeño y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San. Borja, 2018</p> <p>Existen relaciones altamente significativas entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa Bouncer - San. Borja, 2018.</p>	Variable 1: : SATISFACCION LABORAL					
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
			Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos Adicionales • Bonos • Méritos 	<p>Escala Likert:</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>			
			Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado Obtenido • Compromiso • Desarrollo Profesional 				
			Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Motivación Extrínseca 				
			Variable 2: PRODUCTIVIDAD					
			Dimensiones	Indicadores			Escala de medición	
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • División de Trabajo • Amplitud de Control • Unidad de Mando 			<p>Escala Likert:</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Automatización • Establecer Retos • Claridad 				
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Proceso Interno • Objetivo 				

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: El nivel de estudio que se realizó es de corte transversal.</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Método: El método a desarrollarse en la investigación será de método cuantitativo</p>	<p>Población: Población e está conformada por 1000 colaboradores de la empresa Bouncer – San. Borja, 2018</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra es de 278 colaboradores de la empresa atento – Sta. Anita, 2018</p>	<p>Variable 1: SATISFACCION LABORAL</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Condori Palacios Johanna Año: 2017 Ámbito de Aplicación: colaboradores de la empresa Bouncer – San. Borja, 2018</p> <hr/> <p>Variable 2: PRODUCTIVIDAD</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Condori palacios Johanna Año: 2017 Ámbito de Aplicación: colaboradores de la empresa Bouncer – San. Borja, 2017</p>	<p>DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variable, mediante el uso de programa SPSS.</p> <p>INFERENCIAL: Pruebas de normalidad en las variables de estudio, mediante el uso del programa SPSS. Descripción de la correlación de las variables en estudio, mediante el uso del programa SPSS.</p>

Anexo N° 3: Instrumento sobre satisfacción laboral

Edad:..... Sexo :.....

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

N°	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Recompensas						
1	Recibe un pago extra por un trabajo fuera del tiempo establecido	1	2	3	4	5
2	La empresa le brinda algún beneficio en recompensa a su labor	1	2	3	4	5
3	Recibe un beneficio o recompensa por trabajar días festivos	1	2	3	4	5
4	La empresa le brinda bonificaciones en su centro de labores	1	2	3	4	5
5	Recibe un bono de productividad en la empresa	1	2	3	4	5
6	La empresa le brinda vales de alimentos mensuales	1	2	3	4	5
7	Recibes algún un aumento de tu salario mensual al lograr metas en la	1	2	3	4	5
8	La empresa considera sus logros obtenidos a través de incentivos	1	2	3	4	5
9	La empresa recompensa sus logros dándoles un reconocimiento	1	2	3	4	5
Desempeño						
10	Sus resultados son óptimos y esperados por parte de la empresa	1	2	3	4	5
11	La empresa recompensa sus buenos resultados donde labora	1	2	3	4	5
12	Recibes incentivos por su buen resultado	1	2	3	4	5
13	La empresa hace mérito de su lealtad y compromiso con que labora	1	2	3	4	5
14	Se siente comprometido con la empresa	1	2	3	4	5
15	La empresa realiza actividades donde se involucren todos y compartan un solo compromiso como organización	1	2	3	4	5
16	La empresa le brinda capacitaciones para su formación laboral	1	2	3	4	5
17	Considera que es útil recibir nuevos conocimientos y técnicas laborales	1	2	3	4	5
18	Se siente motivado al recibir capacitaciones que le ayudaran en su vida	1	2	3	4	5
Clima Organizacional						
19	En la empresa hay una relación de cooperación y confianza	1	2	3	4	5
20	En la empresa hay una buena comunicación con todo el personal	1	2	3	4	5
21	En la empresa hay empatía en cada área	1	2	3	4	5
22	La empresa donde labora hay presencia de liderazgo que estimula a	1	2	3	4	5
23	En la empresa hay tipo de liderazgo transformacional	1	2	3	4	5
24	En la empresa es dirigida por un líder eficiente y capaz de solucionar problemas y afrontar cualquier circunstancia que pase la empresa	1	2	3	4	5
25	La empresa establece relaciones satisfactorias como despertando su interés y colaboración de apoyo	1	2	3	4	5
26	La empresa le brinda un estímulo positivo en relación a las actividades	1	2	3	4	5
27	La empresa logra que sus colaboradores sientan que sus objetivos personales se alinean a los de la organización	1	2	3	4	5

Instrumento sobre productividad

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Eficiencia						
1	La empresa hace el uso de tareas distintas para los colaboradores	1	2	3	4	5
2	La empresa hace una buena distribución de tareas	1	2	3	4	5
3	En la empresa diferencia por habilidades y capacidades a los colaboradores	1	2	3	4	5
4	La empresa delega autoridad a una persona bien capacitada para desempeñar el puesto	1	2	3	4	5
5	La empresa es clara con sus planes tanto por quien lo ejercerá y por los colaboradores	1	2	3	4	5
6	La empresa realiza técnicas de comunicación	1	2	3	4	5
7	La empresa logra una buena coordinación y control en la organización	1	2	3	4	5
8	La empresa delega a un solo superior por cada área existente	1	2	3	4	5
9	La empresa cumple la función operacional para lograr el éxito	1	2	3	4	5
Eficacia						
10	La empresa pone su esfuerzo para conseguir una meta en común	1	2	3	4	5
11	La empresa comparte el objetivo común con todos los colaboradores	1	2	3	4	5
12	Te identificas con él es esfuerzo en de cumplir un solo objetivo	1	2	3	4	5
13	La empresa te pone complicado una meta en común	1	2	3	4	5
14	La empresa es realista con sus metas propuestas	1	2	3	4	5
15	Estas dispuesto como colaboradores a asumir retos en la empresa	1	2	3	4	5
16	La empresa especifica las metas propuestas	1	2	3	4	5
17	Entiendes y asumes la meta propuesta en común	1	2	3	4	5
18	La empresa esclarece las metas propuestas	1	2	3	4	5
Efectividad						
19	La empresa le provee los recursos necesarios para la realización de sus	1	2	3	4	5
20	La empresa valora los recursos principales en la organización	1	2	3	4	5
21	La empresa hace uso de recursos tecnológicos lo cual facilita el trabajo a los colaboradores	1	2	3	4	5
22	En la organización sus miembros están totalmente integrados	1	2	3	4	5
23	En la empresa existe confianza y benevolencia con sus trabajadores	1	2	3	4	5
24	En la empresa hay comunicación es fluida tanto horizontal como vertical	1	2	3	4	5
25	La empresa tiene objetivos identificables como organización	1	2	3	4	5
26	La empresa mide el grado de proceso hacia el logro de objetivos	1	2	3	4	5
27	La empresa considera los objetivos por cada área	1	2	3	4	5

<p>actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Profesional 	La empresa le brinda capacitaciones para su formación laboral							✓		✓		✓		✓				
		Considera que es útil recibir nuevos conocimientos y técnicas laborales								✓		✓		✓		✓			
		Se siente motivado al recibir capacitaciones que le ayudaran en su vida laboral								✓		✓		✓		✓			
	<p>Clima Organizacional</p> <p>Son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comunicacion 	En la empresa hay una relación de cooperación y confianza							✓		✓		✓		✓			
			En la empresa hay una buena comunicación con todo el personal							✓		✓		✓		✓			
			En la empresa hay empatía en cada área								✓		✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo 	La empresa donde labora hay presencia de liderazgo que estimula a otros								✓		✓		✓		✓		
			En la empresa hay tipo de liderazgo transformacional								✓		✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> Motivación Extrínseca 	En la empresa es dirigida por un líder eficiente y capaz de solucionar problemas y afrontar cualquier circunstancia que pase la empresa								✓		✓		✓		✓		
			La empresa establece relaciones satisfactorias como despertando su interés y colaboración de apoyo								✓		✓		✓		✓		
La empresa le brinda un estímulo positivo en relación a las actividades que realiza									✓		✓		✓		✓				
		La empresa logra que sus colaboradores sientan que sus objetivos personales se alinean a los de la organización							✓		✓		✓		✓				


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento Encuesta de la Productividad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

]

Validación del instrumento Encuesta de Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANS, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
LABORADORES EN LA EMPRESA BOUNCER –SAN BORJA, 2017”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFERENCIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	
SATISFACCION LABORAL Incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.	Recompensas Suele ser un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea. En este sentido, el concepto está asociado a un premio o un estímulo.	• Pagos Adicionales	Recibe un pago extra por un trabajo fuera del tiempo establecido								✓		✓				
			La empresa le brinda algún beneficio en recompensa por sus horas extras								✓		✓				
			Recibe un beneficio o recompensa por trabajar días festivos						✓				✓				
		• Bonos	La empresa le brinda bonificaciones en su centro de labores								✓		✓				
			Recibe un bono de productividad en la empresa								✓		✓				
			La empresa le brinda vales de alimentos mensuales								✓		✓				
		• Méritos	Recibes algún un aumento de tu salario mensual al lograr metas en la organización								✓		✓				
			La empresa considera sus logros obtenidos						✓				✓				
			La empresa recompensa sus buenos resultados						✓				✓				
	Desempeño Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de	• Resultado Obtenido	Sus resultados son óptimos y esperados por parte de la empresa								✓		✓				
			La empresa premia sus resultados dándoles un reconocimiento económico								✓		✓				
			Recibes incentivos por su buen resultado								✓		✓				
		• Compromiso	La empresa hace mérito de su lealtad y compromiso con que labora								✓		✓				
			Se siente comprometido con la empresa								✓		✓				
			La empresa realiza actividades donde se involucren todos y compartan un solo compromiso								✓		✓				

<p>actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Profesional 	La empresa le brinda capacitaciones para su formación laboral							✓		✓		✓		✓				
		Considera que es útil recibir nuevos conocimientos y técnicas laborales								✓		✓		✓		✓			
		Se siente motivado al recibir capacitaciones que le ayudaran en su vida laboral								✓		✓		✓		✓			
	<p>Clima Organizacional</p> <p>Son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicacion 	En la empresa hay una relación de cooperación y confianza							✓		✓		✓		✓			
			En la empresa hay una buena comunicación con todo el personal								✓		✓		✓		✓		
			En la empresa hay empatía en cada área								✓		✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo 	La empresa donde labora hay presencia de liderazgo que estimula a otros								✓		✓		✓		✓		
			En la empresa hay tipo de liderazgo transformacional								✓		✓		✓		✓		
			En la empresa es dirigida por un líder eficiente y capaz de solucionar problemas y afrontar cualquier circunstancia que pase la empresa									✓		✓		✓		✓	
		<ul style="list-style-type: none"> • Motivación Extrínseca 	La empresa establece relaciones satisfactorias como despertando su interés y colaboración de apoyo								✓		✓		✓		✓		
			La empresa le brinda un estímulo positivo en relación a las actividades que realiza								✓		✓		✓		✓		
			La empresa logra que sus colaboradores sientan que sus objetivos personales se alinean a los de la organización									✓		✓		✓		✓	

FIRMA DEL EVALUADOR

Jha Wilber Flores Vilca
 ESTADÍSTICO INFORMATICO
 O.P. 77059

ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA BOUNCER –SAN BORJA, 2017

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA.		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD Es una medida de que tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.	Eficiencia Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo.	• División de Trabajo	La empresa hace el uso de tareas distintas para los colaboradores						✓		✓		✓				
			La empresa hace una buena distribución de tareas						✓		✓		✓				
			En la empresa diferencia por habilidades y capacidades a los colaboradores						✓		✓		✓				
		• Amplitud de Control	La empresa delega autoridad a una persona bien capacitada para desempeñar el puesto						✓		✓		✓				
			La empresa es clara con sus planes tanto por quien lo ejercerá y por los colaboradores						✓		✓		✓				
			La empresa realiza técnicas de comunicación						✓		✓		✓				
		• Unidad de Mando	La empresa logra una buena coordinación y control en la organización						✓		✓		✓				
			La empresa delega a un solo superior por cada área existente						✓		✓		✓				
		• Automatización	La empresa cumple la función operacional para lograr el éxito						✓		✓		✓				
			La empresa pone su esfuerzo para conseguir una meta en común						✓		✓		✓				
			La empresa comparte el objetivo común con todos los colaboradores						✓		✓		✓				

Validación del instrumento Encuesta de la Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
ZIP 77059

Validación del instrumento Encuesta de la Productividad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber H. Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP / 7059

actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	• Desarrollo Profesional	La empresa le brinda capacitaciones para su formación laboral							✓		✓		✓		✓			
		Considera que es útil recibir nuevos conocimientos y técnicas laborales							✓		✓		✓		✓			
		Se siente motivado al recibir capacitaciones que le ayudaran en su vida laboral							✓		✓		✓		✓			
Clima Organizacional Son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo	• Comunicacion	En la empresa hay una relación de cooperación y confianza							✓		✓		✓		✓			
		En la empresa hay una buena comunicación con todo el personal							✓		✓		✓		✓			
		En la empresa hay empatía en cada área									✓		✓		✓			
	• Liderazgo	La empresa donde labora hay presencia de liderazgo que estimula a otros									✓		✓		✓			
		En la empresa hay tipo de liderazgo transformacional								✓		✓		✓		✓		
		En la empresa es dirigida por un líder eficiente y capaz de solucionar problemas y afrontar cualquier circunstancia que pase la empresa								✓		✓		✓		✓		
	• Motivación Extrínseca	La empresa establece relaciones satisfactorias como despertando su interés y colaboración de apoyo								✓		✓		✓		✓		
		La empresa le brinda un estímulo positivo en relación a las actividades que realiza								✓		✓		✓		✓		
		La empresa logra que sus colaboradores sientan que sus objetivos personales se alinean a los de la organización									✓		✓		✓		✓	


 FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA BOUNCER –SAN BORJA, 2017

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	• División de Trabajo	La empresa hace el uso de tareas distintas para los colaboradores								✓		✓		✓		
			La empresa hace una buena distribución de tareas						✓		✓		✓				
			En la empresa diferencia por habilidades y capacidades a los colaboradores						✓		✓		✓				
		• Amplitud de Control	La empresa delega autoridad a una persona bien capacitada para desempeñar el puesto								✓		✓		✓		
			La empresa es clara con sus planes tanto por quien lo ejercerá y por los colaboradores								✓		✓		✓		
			La empresa realiza técnicas de comunicación								✓		✓		✓		
		• Unidad de Mando	La empresa logra una buena coordinación y control en la organización								✓		✓		✓		
			La empresa delega a un solo superior por cada área existente						✓		✓		✓		✓		
		• Automatización	La empresa cumple la función operacional para lograr el éxito						✓		✓		✓		✓		
			La empresa pone su esfuerzo para conseguir una meta en común						✓		✓		✓		✓		
					La empresa comparte el objetivo común con todos los colaboradores						✓		✓		✓		

Validación del instrumento Encuesta de la Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILSON

DNI: 7858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento ENCUESTA DE LA PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: UASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILSON

DNI: 7815481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 05: Consentimiento de la empresa



CONSTANCIA DE INVESTIGACION

El que suscribe, **LUIS ENRIQUE VILLARROEL SUAREZ**, en su calidad de Representante Legal de la empresa **SEGURIDAD Y PROTECCION BOUNCER SAC** otorga la presente constancia a:

JOHANNA KAREN CONDORI PALACIOS, identifica con N°. D.N.I. 72207443, estudiante la de la carrera de Administración de Empresas en la Facultad de Ciencias de Gestión, en la Universidad Autónoma del Perú.

Quien ha realizado **La Investigación Descriptivo Correlacional** sobre nuestra empresa, desde el 02 de enero del 2017 al 30 de noviembre del 2018 en base a 320 agentes de seguridad

Se otorga la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

San Borja, 03 de diciembre del 2018



SEGURIDAD Y PROTECCION
BOUNCER S.A.C.
Luis Villarroel Suarez
REPRESENTANTE LEGAL



Ax: San Borja Bar 620 Df. 302 - San Borja
Telf: 225-3048 / 225-7563
Ministerio de Trabajo Registro N° 189-2018
DPECL-SORAFPOL/RENEEDL
R. G. N° 0014-2016-91-SUCAMEC-085P

info@seguridadbouncer.com.pe
ventas@seguridadbouncer.com.pe
www.seguridadbouncer.com.pe

