



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

**TESIS**

“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DEL ESTUDIO CONTABLE CONTADORES  
PÚBLICOS & AUDITORES ANDRADE S.A.C, LURÍN - 2018”

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

**AUTOR**

ISABEL ROSARIO NUÑEZ RAMOS

**ASESOR**

LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a mis padres Manuel Nuñez Blas y María Ramos Mendoza por todo el esfuerzo, el apoyo y motivación incondicional que me impulsaron al logro de este objetivo tan anhelado, siendo la motivación más grande para concluir con éxito este trabajo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco en primera instancia a Dios por permitirme cumplir mis logros, y estar siempre conmigo en cada paso iluminándome, es aquel que guía el destino de mi vida y me ha dado todo lo necesario para forjar mi felicidad.

Agradezco a mis padres, Manuel y María, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi formación, por inculcarme valores, por creer en mi capacidad e inspirarme a luchar por un futuro mejor. Gracias a ellos puedo concluir esta ansiada etapa.

Agradezco a mis hermanos, Carlos y Renzo por ser mis compañeros de vida y mi fuente de inspiración de que todo en esta vida es posible y demostrar que con dedicación se pueden conseguir los objetivos.

Agradezco a mis queridos amigos de la universidad; por hacer de mi vida universitaria la mejor experiencia que he podido tener, me llevo los mejores recuerdos de cada uno y espero que algún día nuestros caminos se vuelvan a cruzar.

## RESUMEN

La situación problemática se ve involucrada con el objetivo con la falta de satisfacción laboral y frente a ello la mala productividad en las empresas relacionadas al rubro de servicio , y a partir de ello se formuló el siguiente problema ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C. Lurín - 2018?, ya que muchas pequeñas empresas no gestionan de manera adecuada la satisfacción laboral que debe de obtener un colaborador en el entorno laboral y el impacto que este genera en la productividad del colaborador.

El objetivo principal de estudio fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018, y proponer diversas estrategias que le permitan a la empresa posicionarse en el rubro del servicio.

La investigación que se realizó fue de diseño descriptivo – correlacional, con una población de 30 colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C y una muestra de la misma medida, en los cuales se aplicaron los cuestionarios.

Los resultados obtenidos en la investigación mostraron un estadístico de R de Pearson teniendo una correlación de 0.937, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, donde la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, Productividad.

## ABSTRACT

The problematic situation is involved with the objective with the lack of job satisfaction and in the face of this the poor productivity in the companies related to the service item, and from this the following problem was formulated: What relationship exists between job satisfaction and productivity of the employees of the accounting firm Contadores Públicos & Auditores Andrade SAC Lurín – 2018?, Since many small businesses do not adequately manage the job satisfaction that a collaborator should obtain in the work environment and the impact it generates on the employee's productivity.

The main objective of the study is to determine the relationship between job satisfaction and the level of productivity of the employees of the accounting firm Contadores Públicos & Auditores Andrade SAC, Lurín - 2018, and propose various strategies that allow the company to position itself in the service item.

The research carried out was descriptive - correlational design, with a population of 30 collaborators of the accounting firm Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, and a sample of the same measure, in which the questionnaires were applied.

The results obtained in the investigation showed a statistic of Pearson's R having a correlation of 0.937, and a p-value of 0.000, less than 0.05, therefore the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, where job satisfaction is it relates significantly to productivity.

**Keywords:** Job satisfaction, 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.....	7
1.4	Limitaciones de la investigación.....	8

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudios.....	10
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	20
2.2.1	Bases teóricas de la variable 01: Satisfacción laboral.....	20
2.2.2	Bases teóricas de la variable 02: Productividad.....	30
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	35

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	38
3.2	Población y muestra.....	40
3.3	Hipótesis.....	42
3.4	Variables - Operacionalización.....	43
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	46
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	47
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	50

### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	Validación del instrumento.....	53
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	55
4.3	Resultados inferenciales.....	63

## **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones.....	71
5.2	Conclusiones.....	73
5.3	Recomendaciones.....	75

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de población.....	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral .....	44
Tabla 3	Operacionalización de la variable productividad .....	45
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario satisfacción laboral.....	53
Tabla 5	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral.....	54
Tabla 6	Resultados de la validación del cuestionario de la productividad.....	53
Tabla 7	Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de productividad.....	54
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la variable satisfacción laboral .....	55
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión clima organizacional.....	56
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión condiciones de trabajo.....	57
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión compensaciones laborales.....	58
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la variable productividad.....	59



Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión efectividad.....	60
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión eficacia.....	61
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión eficiencia.....	62
Tabla 16	Prueba de normalidad de las variables satisfacción laboral y productividad.....	63
Tabla 17	Análisis correlacional entre la variable satisfacción laboral y la productividad .....	64
Tabla 18	Análisis correlacional entre la dimensión clima organizacional y la productividad .....	66
Tabla 19	Análisis correlacional entre la dimensión condiciones de trabajo y la productividad .....	67
Tabla 20	Análisis correlacional entre la dimensión compensaciones laborales y la productividad .....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Componentes de una actitud.....	22
Figura 2	El modelo de los cinco grandes.....	25
Figura 3	Jerarquía de las necesidades según Maslow.....	26
Figura 4	Comparación de satisfacción e insatisfacción.....	27
Figura 5	Respuestas a la insatisfacción en el trabajo.....	32
Figura 6	Diseño de la investigación.....	40
Figura 7	Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la variable satisfacción laboral.....	55
Figura 8	Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión clima organizacional.....	56
Figura 9	Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión condiciones de trabajo.....	57
Figura 10	Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión compensaciones laborales.....	58
Figura 11	Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la variable productividad.....	59
Figura 12	Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión eficacia.....	60
Figura 13	Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión eficiencia.....	61
Figura 14	Cuadro de dispersión de la correlación de las variables satisfacción laboral y productividad.....	62
Figura 15	Dispersión de la correlación entre las variables satisfacción laboral y productividad.....	65

## INTRODUCCIÓN

En la presente tesis titulada “Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C., Lurín, 2018”, la situación problemática del estudio es la relación que guarda la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, ya que se aportara un mayor compromiso del trabajador con la empresa teniendo un efecto positivo en su productividad en cada actividad realizada y disminuyendo así la tasa de rotación y ausentismo, aportando al logro del éxito deseado por la organización.

El problema general es ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C. Lurín - 2018?

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.

Así mismo, la hipótesis alterna fue que: Existe relación altamente significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.

El desarrollo integral de la investigación consta de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico donde se aborda: antecedentes de estudios, bases teóricas y científicas de ambas variables y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se aborda el método de estudio que involucra: el tipo de y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis de la investigación, la operacionalización de la variables, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados y análisis estadísticos e interpretación de datos de la investigación.

El capítulo IV, se demuestran los resultados que involucran: el procesamiento y análisis de datos, así como el contraste de las hipótesis.

El capítulo V, comprende a las conclusiones y recomendaciones como: discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se encuentran las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han sido el principal soporte para el desarrollo de la presente investigación, así como también la recolección de datos y los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

Las empresas ofrecen productos o servicios a los clientes para lograr insertarse en nuevos mercados y obtener mayores ganancias, pero resulta preocupante que muchas empresas no se preocupen por los colaboradores, por los problemas que lo aquejan la percepción que tiene sobre el entorno en la cual laboran, ya que como personas ellos necesitan potenciar sus habilidades y seguir desarrollándolas, y de esta manera poder sentirse satisfechos con lo que realizan dentro de su entorno laboral. En la actualidad existe se está generando la preocupación por la satisfacción laboral que debe percibir un colaborador ya que es una fuente de imprescindible en la generación de la productividad de los colaboradores en la organización.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions en cooperación con los institutos nacionales de estadística (2005), sobre porcentajes de satisfacción laboral en los países de la Unión Europea, se realizaron entrevistas personales a cerca de 30.000 trabajadores de diversas empresas, muestra como resultado que los colaboradores se encuentran bastante satisfechos con su trabajo para los países de la antigua Unión Europea.

Los trabajadores europeos manifiestan altos niveles de satisfacción con su trabajo ya que más del 80% se declaran satisfechos. En los resultados indicados para dicho año, tiene como resultado que Dinamarca se ha posicionado en el primer lugar respecto a los niveles de satisfacción laboral, seguida por Austria y el Reino Unido.

La mejora en la calidad del trabajo resulta esencial para el bienestar del empleado y mejora su satisfacción laboral por ende desarrolla la capacidad productiva de cada nación en un mundo donde la competitividad continua en aumento.

En un estudio realizado por la Universidad de Warwick en el Reino Unido en el año 2014 en el que se profundizó investigar la relación de la satisfacción laboral con la productividad, dio como resultado que los trabajadores satisfechos son hasta 12% más productivos.

En una encuesta realizada por Gallup 2016 Global Great se conoció que América Latina y Colombia en promedio solo el 7% y 9% de sus trabajadores respectivamente, consideran que tienen el empleo ideal ya que no encuentran la satisfacción laboral en sus empresas, de los 18 países tomados para el estudio resaltan Panamá y Chile con este mismo índice situado en 13% y 10%. Se pudo conocer que el territorio que más trabajadores a tiempo completo tienen es Norteamérica 43%, seguido por los ex estados soviéticos con 41%, Europa 35%, América Latina y el Caribe 27% y Asia con un 25%.

Gallup estableció que en el mundo cerca de 1.300 millones de personas tienen un buen trabajo y es el caso de Colombia 17% de los colaboradores consideran que si mantiene un buen puesto pero que no es el que soñaban, demostrando que no están comprometidos y eso influye en la productividad.

Iván Jaramillo, director del Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, puntualizó que en Colombia la baja estabilidad y la baja cobertura en los sistemas de vinculación laboral afectan en gran medida la satisfacción laboral de una persona en el trabajo y la productividad que desempeña.

De acuerdo a la Consultora Supera en una investigación realizada, el 71% de los trabajadores peruanos manifestó no sentirse valorado por su organización, en la encuesta efectuada a 1.500 personas de Lima, Arequipa y Chiclayo entre abril y julio en el año 2014.

El 41% de los encuestados indico que en su centro laboral le brindan poco apoyo para alcanzar los objetivos que se encomienda, el 52% de los colaboradores manifestó que no tienen una buena comunicación con su jefe directo lo que se ve reflejado en que los colaboradores no sean productivos.

En el estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, se han presentado diversos problemas tales como el incremento de rotación y el absentismo por parte de los colaboradores provocando la disminución de la productividad en los procesos de cada área, por lo que se puede percibir una insatisfacción laboral por parte de los colaboradores, por ende el estudio contable no logra conseguir la adecuada satisfacción de los colaboradores, de ahí la necesidad de la organización de contar con estrategias de mejora en la satisfacción laboral y de productividad, enfocándose en el clima organizacional el cual es el análisis del grupo aportando una visión global de la organización abarcando desde la alta gerencia hasta las áreas o puestos de trabajos menores, las condiciones laborales las cuales interviene en el desempeño de cada colaborador, así como las compensaciones laborales, el cual es un factor determinante ya que es una de las motivaciones para que el colaborador se mantenga satisfecho con su trabajo, y se mantenga la productividad del colaborador el cual muestra la efectividad lo cual nos muestra la capacidad para el logro de los objetivos, la eficiencia el determina el logro de los resultados obtener reduciendo el tiempo y los recursos en su ejecución, además de la eficacia evaluando los resultados en los tiempos resultados adicionando recursos para su alcance, de no lograrse la mejora se tendrá como consecuencia el incremento de la rotación y el absentismo de los colaboradores además de situaciones conflictivas entre colaboradores, la organización no se mantendrá competitiva disminuyendo las tasas de rendimiento y rentabilidad y se podría llegar a la desaparición dentro del mercado.



## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018?

¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018?

¿Qué relación existe entre las compensaciones laborales y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La satisfacción laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones en un tema de gran relevancia ya que de esta depende el avance y crecimiento de la organización ya que los colaboradores son la fuerza que impulsa a la empresa, así como la productividad que los colaboradores desempeñan el cual es un tema relevante ya que ayuda a generar la aceptación de los clientes y el posicionamiento dentro del mercado, los cuales se componen de dimensiones que ayudan a estudiar de

manera más clara estos dos temas relevantes, la presente investigación se justifica por los siguientes aporte:

### **Justificación teórica**

En la presente investigación se presentará una propuesta teórica, basada en teorías actuales y en relación con los datos obtenidos de los resultados, se sustentara la relación entre la satisfacción laboral y la productividad que se sustentará por las bases teóricas de Robbins y Judge (2009) y la de Fernández (2010).

### **Justificación práctico**

Con la investigación se obtendrán alternativas de solución que mejoraran la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C.Lurín - 2018 y así la organización logre un buen desempeño dentro del rubro en el cual se posiciona, se busca que esta investigación aporte transcendentamente al incremento de la satisfacción laboral de los colaboradores trayendo consigo un incremento de la productividad y así aportar mejoras para la empresa.

### **Justificación metodológica**

El investigador elaborara dos instrumentos de recolección de datos uno para satisfacción laboral y sus dimensiones que consta de 24 de los colaboradores y otro para la productividad y sus dimensiones que consta de 27 ítems, ambos serán sometidos a validación, que permitirá determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y productividad.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

#### **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

Determinar la relación entre las compensaciones laborales la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

## **1.4. Limitaciones de la investigación**

### **Limitación bibliográfica**

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

### **Limitación institucional**

Ingreso restringido a centros de estudios especializados, por lo que se da un acceso limitado a las tesis de sus egresados.

### **Limitación temporal**

Escaso tiempo para realizar la investigación resulta limitado y poco flexible, sin embargo, gracias a la dedicación en la que se incurrió se pudo desarrollar con éxito dicha investigación.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudios

### Internacionales

Ochoa (2014) en su tesis “Motivación y productividad laboral estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX”. Desarrollada en la facultad de humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, siendo el objetivo determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional, la muestra de estudio lo formaron el 50 de los 86 colaboradores de la empresa entre ellos directores, subdirector, jefes inmediatos, trabajadores de oficina y trabajadores de campo, que oscilan entre 25-60 años, con recursos económicos estables, de ambos sexos, de distintas religiones y de diferentes niveles académicos, se obtuvo las siguientes conclusiones:

La motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores.

Se comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado.

El nivel de motivación que se encontró en la empresa al momento de la aplicación de la escala demuestra un 75% en total de todos los trabajadores que se evaluaron, lo que indica que generalmente tienen una motivación aceptable pero no la indicada para realizar su trabajo, porque ese 25% que hace falta es un indicador de que se debe aplicar algún proceso, método o proyecto en donde el principal objetivo sea aumentar esa motivación en los empleados, para que ese porcentaje aumente, pero no solamente eso sino que se vea reflejado en la productividad laboral de cada trabajador que es realmente lo que le favorece a la empresa.

Se concluye afirmando que, si es necesario reforzar la motivación en los trabajadores de la empresa, lo cual de una forma metódica se presenta una propuesta en la cual se informa sobre uno de los métodos que se puede realizar para aumentar el nivel de motivación dentro de la empresa. (p. 44).

Carvajal (2014) en su tesis "Satisfacción laboral y la productividad en la panadería Calidad de la ciudad de Ambato". Desarrollada en la facultad de contabilidad y auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, siendo el objetivo determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de la panadería "CALIDAD" de la ciudad de Ambato para el mejoramiento del clima laboral organizacional, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional, la muestra de estudio lo formaron 50 empleados, y una entrevista al Gerente Propietario de la empresa en mención, se obtuvo las siguientes conclusiones:

Por medio de la aplicación del estadístico Chi-cuadrado, se pudo comprobar la hipótesis de investigación; es decir, se confirmó que la satisfacción laboral si influye en la productividad de la Panadería Calidad de la ciudad de Ambato.

Se ha podido determinar que los empleados que se encuentran laborando en la Panadería "Calidad" no se encuentran satisfechos debido a que los salarios que perciben son bajos y no cuentan con ningún tipo de motivación, esto demuestra que no se les brinda la atención necesaria.

En cuanto a la productividad de la panadería se puede decir que es considerable, pero podría aumentar si se hace una correcta coordinación, ubicación del puesto de trabajo y capacitaciones.

Se ha determinado que los empleados de la panadería "Calidad" no conocen los objetivos de su puesto de trabajo es por eso que no saben cómo direccionarse de una manera adecuada dentro de sus funciones.

El clima laboral es deficiente debido a que no existe una comunicación entre compañeros, no hay confianza entre los colaboradores, formación, ni desarrollo profesional. (p. 78)

Benalcázar (2014) en su tesis "La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador". Presentada para obtener el título profesional de Psicóloga industrial, desarrollado en la Universidad Central del Ecuador. Tiene como objetivo principal determinar la satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador, el estudio de tipo correlacional con un diseño de investigación no experimental, la población de estudio estuvo definida por un total de 33 trabajadores que laboran dentro del área de ventas de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador, los mismos que fueron 19 de género femenino y 14 de

género masculino y sus edades fluctuaron entre 22 y 46 años de edad en donde las sus conclusiones son las siguientes:

La empresa Paraíso ha ido creciendo rápidamente y comprando maquinaria para brindar un mejor producto, pero se olvidó de seguir implementando o mejorando las condiciones físicas donde laboran sus trabajadores, ya que la mayoría de sus trabajadores que representa el 24 % se encuentra insatisfecho.

La mano de obra de trabajadores no es del todo valorada, ya que no suelen brindarle un reconocimiento adecuado por el buen trabajo que realizan, esto se ve plasmado a que solo el 3% de ellos están satisfechos, esto ocasiona a que los trabajadores no continúen desempeñándose con ese mismo entusiasmo que le pusieron cuando ingresaron a trabajar.

Las relaciones laborales y comunicación que existen entre los directivos y colaboradores de la empresa, presentan un elevado índice de insatisfacción, lo cual es muy perjudicial para la empresa dedicada ya que al tener poca comunicación dentro de la organización ocasionara a que no lleguen al objetivo y meta que la empresa quiere llegar. Por consiguiente, no todos los jefes inmediatos son iguales con respecto a trato, comunicación y visión, esto explica a que hay un grupo de trabajadores que tienen el 21 % estar satisfechos y solo el 3% estar insatisfecho.

Seguidamente, una vez aplicada el estadístico de Chi-Cuadrado se obtuvo un valor final de 4.51, lo cual nos indica que se encuentran los resultados de la investigación dentro de la zona de aceptación de la comprobación de hipótesis, esto se debe a que sus valores externos son de -21.03 y 21.03, por consiguiente, si existe relación entre ambas variables. (p. 84).

Fuentes (2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”. Desarrollada en la facultad de humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, siendo el objetivo Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional, la muestra de estudio lo formaron 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango, se obtuvo las siguientes conclusiones:

Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.



Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos. (p. 83).

Antonini y Baliache (2008) en su tesis "Relación entre compensación indirecta financiera vs. Satisfacción laboral y productividad", realizada en la Universidad Católica Andrés Bello en la capital de Caracas para optar el título profesional de licenciada en Psicóloga Industrial. Tiene como objetivo general determinar cuál es la relación de la compensación indirecta financiera con la satisfacción laboral versus la productividad de la fuerza de ventas en una empresa del sector del consumo masivo, el tipo de investigación aplicado fue descriptivo correlacional de diseño no experimental. La población del estudio estuvo conformada por 42 vendedores, que laboran en una empresa de consumo masivo Las conclusiones más relevantes son las siguientes:

Mediante el estudio realizado la variable satisfacción laboral sobre los beneficios laborales que le brinda la empresa se obtuvo una correlación de 0.82, con un  $\text{sig}=0.000 < 0.05$  concluyo que existe relación entre los beneficios laborales con la productividad de los vendedores, lo que quiere decir es que el 82% de los vendedores depende de ello. Ya que mientras más contento este con sus beneficios laborales mayor será su productividad.

Seguidamente los beneficios generales que brinda la empresa del sector del consumo masivo entre los más relevantes encontramos un bono vacacional adicional para los que tengan más de 5 años trabajando para ellos, equipo celular incluido un plan corporativo, ticket de alimentación, seguro de vida, descuentos especiales en los productos que comercializa la empresa brindándoles hasta un 40% de descuento y viáticos en el cual el vendedor tenga la oportunidad de viajar o tener un gasto extra para el cumplimiento de su labor .

A través de los resultados estadísticos se concretó que la variable satisfacción laboral general tiene relación casi nula con respecto a la variable productividad, lo

que quiere indicar que no es necesario que el vendedor manifieste una buena satisfacción para ser productivo, lo que se dice es que son independientes.

Según lo explicado anteriormente esto ocurre ya que al momento de realizar el análisis el 94% de vendedores tiene un alto nivel de productividad. (p. 126).

## Nacionales

Deza (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica 2017”, siendo su objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, el diseño no experimental, descriptivo correlacional, la población fue 20 piscicultores de tres piscigranjas, en la laguna San Francisco; población y muestra resultaron accesibles las conclusiones fueron:

Existe una relación directa y significativa de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,672$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  con un p-valor = 0,001.

Existe una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,541$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  con un p-valor = 0,014.

Existe una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,495$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  con un p-valor = 0,027.

Existe una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la efectividad en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,489$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  y un p-valor = 0,029. (p. 144).

Mesías (2017) en su tesis “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. provincia Chíncha, 2017”, que tiene por objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la Empresa Agroindustrial BETA S.A. de la planta Chíncha, en la misma provincia, de

diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra está compuesta por 76 trabajadores del área de Producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. Chíncha, las conclusiones fueron las siguientes:

Se logró determinar que sí influye la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A., Chíncha 2017.

Se sostiene que el trabajador se siente parte de la empresa pues considera que el trabajo que realiza le permite desarrollarse como persona y profesional (competencias y habilidades), lo podemos apreciar en la tabla N° 6 se observa que 63 trabajadores representan el 83% de este grupo consideran que están satisfecho porque la labor que se les encomendó les permite desarrollar sus competencias y habilidades.

Se concluye que los colaboradores están satisfechos al sentir que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa, ello se refleja en la tabla N° 11, donde se observa que 71 trabajadores representan el 93% de este grupo consideran que se siente satisfecho ya que su trabajo apunta a los objetivos de la empresa.

También se resume que hay satisfacción de los colaboradores porque la empresa reúne todas las condiciones (infraestructura, ambientes de trabajo implementados, equipos de última generación, equipos/herramientas de primeros auxilios, etc.) necesarias para proteger su integridad y ejercer su labor de manera cómoda. Ello queda reflejado en la tabla N° 13, donde se observa que 64 trabajadores representan el 84% de este grupo se siente satisfecho pues la empresa reúne las condiciones necesarias para el trabajo.

Hay una buena relación entre personal y jefes inmediatos, pues el hecho que te traten bien es sinónimo de buena relación interpersonal, confianza basada en el respeto, horizontalidad, comodidad y satisfacción, este sentimiento es lo que perciben los trabajadores al ser tratado por sus jefes, un líder sin lugar a dudas y lo podemos apreciar en la tabla N° 19, donde se observa que 72 trabajadores representan el 95% de este grupo, afirman sentirse satisfecho porque reciben un buen trato de sus jefes.

El colaborador se siente orgulloso de su centro de trabajo debido a la valoración al trabajo que realiza y las condiciones óptimas que le brinda la empresa. Ello lo podemos ver en la tabla N° 21, donde se observa que 64 trabajadores que representan el 84% de esta investigación, afirman sentirse satisfecho y orgullosos de pertenecer a dicha empresa.

Se puede determinar que el nivel de producción del personal del área de producción de la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. de la provincia de Chíncha, región Ica, es alta ya que se siente satisfecho con las labores que realizan en la empresa y cómo esta reconoce esa dedicación y esfuerzo. Lo cual influye en su rendimiento laboral de cada día. Es necesario plantear nuevas estrategias de mejora de la satisfacción laboral y productividad con el fin de mejorar y consolidar el nivel alcanzado, que el trabajador se sienta a gusto y cómodo con lo que la empresa le ofrece para lograr mejor productividad e identificación con la empresa. (p. 83).

Alva y Juárez (2014) en su tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014”. Desarrollada en la facultad de ciencias económicas de la Universidad Privada Antero Orrego, siendo el objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional, la muestra de estudio correspondió a 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, se obtuvo las siguientes conclusiones:

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°. (p. 75).

Gutiérrez y Huamán (2014) en su tesis “Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle - Huancayo”. Desarrollada en la facultad de contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú, siendo el objetivo diagnosticar y determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera UNO OECHSLE, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra de estudio correspondió a 28 trabajadores que representa el total de los trabajadores por tanto no amerita tener muestra. Para la recopilación

de los datos hemos aplicado un censo, se obtuvo las siguientes conclusiones:

La motivación laboral es pieza clave y fundamental para el desenvolvimiento laboral de los trabajadores, pues la situación de la motivación laboral en la Financiera Uno Oechsle no es lo adecuado, se debe tener en cuenta que se puede motivar a los trabajadores no solo con recursos financieros, sino también con recursos no financieros.

Los trabajadores no cumplen con la productividad que la financiera uno Oechsle les requiere, esto debido a que no están motivados laboralmente lo cual se ve reflejado en los resultados mensuales de la productividad.

Los incentivos utilizados como motivador laboral que se otorgó a los trabajadores demostraron que existe influencia entre la motivación laboral y la productividad. Es necesario considerar la motivación laboral en toda entidad para lograr los objetivos y metas.

Cuanto mejor entienda el gerente sobre la motivación laboral de los trabajadores de la financiera, mejor capacitado estará para influir en la toma de decisiones con respecto a la motivación laboral y para hacerlo más consistente con el logro de los objetivos de la Financiera.

Puesto que la productividad de todas las entidades es el resultado de la motivación laboral de los trabajadores que conforman en la entidad, la influencia en dicho comportamiento motivado o no motivado laboralmente de los trabajadores es una de las claves del gerente para incrementar la productividad. (p. 90).

## **Locales**

Apestegui (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L., distrito de Puente Piedra, año 2017”, siendo su objetivo demostrar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la Productividad en la Empresa Stación Vgas E.I.R.L., Distrito de Puente Piedra, año 2017, el diseño de investigación no experimental – transversal con un enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo – correlacional y con un tipo de investigación aplicada, en donde se tuvo como población a 50 colaboradores, se obtuvo las siguientes conclusiones:

Se determinó que, existe relación entre la Satisfacción Laboral y Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L.; por ende, concluimos que una buena aplicación de la Satisfacción Laboral repercute significativamente en la Productividad, dado que para ser competitivos en el mercado, es conveniente tener a tus colaboradores

Satisfechos, para que así su producción sea la mejor en la empresa como es en este caso.

Se determinó que, existe relación entre las Condiciones de Confort y la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; se concluye por lo tanto, que una buena condiciones de Confort impacta significativamente en la Productividad, teniendo en cuenta la innovación, la productividad y los procesos que ejecutaron dentro de la empresa para poder llevar a cabo ello, se determinó que existe relación entre los Beneficios Laborales y la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; con lo cual podemos concluir que a partir de que se cumplieron con los beneficios Laborales se generó un efecto significativo en la Productividad, teniendo en cuenta a la eficacia y eficiencia que lograron los colaboradores en sus actividades laborales conllevando a una efectividad empresarial.

Se determinó que, existe relación entre las Relaciones Interpersonales y la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; se concluye por ende que una buena relación interpersonal se relacionan de manera significativa en la Productividad, resaltando que las Relaciones Interpersonales ayudan a la competencia se ve reflejado a través de un buen control de la empresa y la fidelidad e identificación del cliente hacia los productos; tal como se pudo observar. (p. 19).

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”. Desarrollada en la facultad de administración estratégica de empresas de la Pontifica Universidad Católica del Perú, siendo el objetivo medir el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de los gobiernos locales y de las variables que lo explican, el diseño de la investigación es no experimental transeccional descriptivo y correlacional, la muestra se realizó un muestreo no probabilístico o dirigido, por consiguiente los resultados son generalizables a la muestra en sí y no a la población. Además, debido a la necesidad de estudiar la relación de la satisfacción laboral con las variables: (a) condición laboral y (b) género, se realizó un muestreo por cuotas. La muestra se obtuvo de la información proporcionada por las municipalidades y se estableció las cuotas en función a la condición laboral y al género. El tamaño de la cuota se determinó considerando los siguientes criterios: (a) el porcentaje de trabajadores por condición laboral y género en la población, (b) el tamaño de la cuota por condición laboral debía ser mayor a cinco; y (c) un 10% adicional en cada cuota por condición laboral, como contingencia a las encuestas invalidas, se obtuvo las siguientes conclusiones:

Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).

Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

En cuanto a la importancia de los factores, al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor Significación de la Tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el 57 trabajo y sus retribuciones intrínsecas. Por otro lado, el factor Beneficios Económicos (una retribución extrínseca) fue el de menor importancia pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto.

Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado.

En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor Reconocimiento Personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los Obreros Insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe.

En la municipalidad B, para el factor Beneficios Económicos, los funcionarios están Muy Satisfechos y tienen un nivel mayor a los demás; esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración cubre completamente sus expectativas personales a diferencia de los demás, que consideran que su remuneración es solamente suficiente. Asimismo, el personal con la condición laboral Empleado se muestra Insatisfecho en el factor Reconocimiento Personal y/o Social lo que indicaría que no reciben un reconocimiento apropiado y que influye en el menor nivel de satisfacción laboral alcanzado. En la municipalidad C, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios tienen un mayor puntaje de satisfacción y están 58 Satisfechos, los demás tienen un nivel Promedio. Esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración es suficiente pero no cubre sus expectativas personales y los otros grupos están conformes y aceptan su nivel remunerativo.

Se determinó que el nivel de satisfacción laboral medio por género es diferente sólo en la municipalidad C, mientras que en las municipalidades A y B no existen

diferencias; esto podría deberse a que se aplica un liderazgo enfocado a la no discriminación por género. Al buscar diferencias en el nivel de satisfacción, se encontró que en la municipalidad C, los trabajadores del género Masculino tienen un menor nivel de satisfacción, el cual es Promedio.

En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por género, al profundizar el análisis a nivel de factores en tres municipalidades, se observó que para la municipalidad A existen diferencias en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, siendo el género Masculino el que obtuvo el menor nivel, que es Promedio. Esto podría evidenciar que el género Masculino espera un mayor reconocimiento por parte de sus compañeros o jefes. En la municipalidad C solo hay diferencias significativas en el factor Significación de la Tarea y al observar el nivel de satisfacción medio las diferencias son a nivel de puntaje, donde el personal del género Masculino obtuvo el menor puntaje. Esto podría evidenciar que el género Masculino considera que los valores asociados al trabajo necesitan ser reevaluados.

Se encontró que en la municipalidad A el nivel de satisfacción laboral en sus factores es diferente en función del Tiempo de Servicio. Sin embargo, en la municipalidad B no existen diferencias significativas y en la municipalidad C no se puede asegurar que existan o no diferencias. Se encontró que los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años tienen el menor nivel de satisfacción laboral, que es Promedio. Esto indicaría que la mayor permanencia en la organización podría deberse a un 59% de compromiso de continuidad simplemente y no a un mejoramiento de sus condiciones laborales o la realización de metas profesionales.

En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por tiempo de servicio, al buscar las diferencias a nivel de factores se observó que en las municipalidades A y B, el factor Reconocimiento Personal y/o Social presenta el nivel Insatisfecho para los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años, y de 30 a más años, lo que podría deberse que estos grupos no perciben reconocimiento de sus compañeros o jefes en comparación a los trabajadores que tienen entre 0 y 15 años de servicio.

La municipalidad B presenta mejores niveles de satisfacción laboral medio y por factores; asimismo, con respecto a las variables ocupacionales tiene un comportamiento más uniforme.

En la muestra de municipalidades, el factor Reconocimiento Personal y/o Social a nivel general y de las variables ocupacionales, presenta el menor nivel que es Insatisfecho con mayor frecuencia que los otros factores; y por tanto, al que debería prestarse mayor atención. (pp. 67-70).

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable 01: Satisfacción laboral**

#### **2.2.1.1. Definiciones de la variable satisfacción laboral**



Robbins y Judge (2009) definen: “La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características” (p.79).

Además, indica que si una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos hacia este, por lo tanto si este se siente insatisfecho tendrá sentimientos negativos hacia el puesto de trabajo y a las labores que realiza.

Chiavenato (2006) define: “Es la actitud del trabajador frente su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (p.133).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan:

La satisfacción laboral es el sentimiento de agrado, de afiliación, aceptación, estima y autorrealización de la persona para lograr su máximo potencial en el centro de trabajo, además de lograr cubrir sus necesidades básicas y de seguridad en un ambiente agradable y atractivo y en la cual perciba compensaciones acordes a sus expectativas. (p. 29).

#### **2.2.1.2. Importancia de la variable satisfacción laboral**

El capital humano forma parte fundamental de las empresas u organismos, por ello la importancia en el logro de la satisfacción laboral, ya que depende de esta variable el capital humano logre contribuir con el éxito de la organización y el desarrollo personal, para ello existen factores que permiten su formación, comodidad y desarrollo.

Robbins y Judge (2009) identificaron tres componentes de la actitud:

El componente cognitivo de una actitud, es el segmento de opinión o creencia de una actitud sitúa el escenario para la parte más crítica de una actitud, su componente afectivo, el afecto es el segmento emocional o sentimental de una actitud, el componente del comportamiento de una

actitud se refiere a la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o algo, estos componentes se relacionan estrechamente. (p. 75).

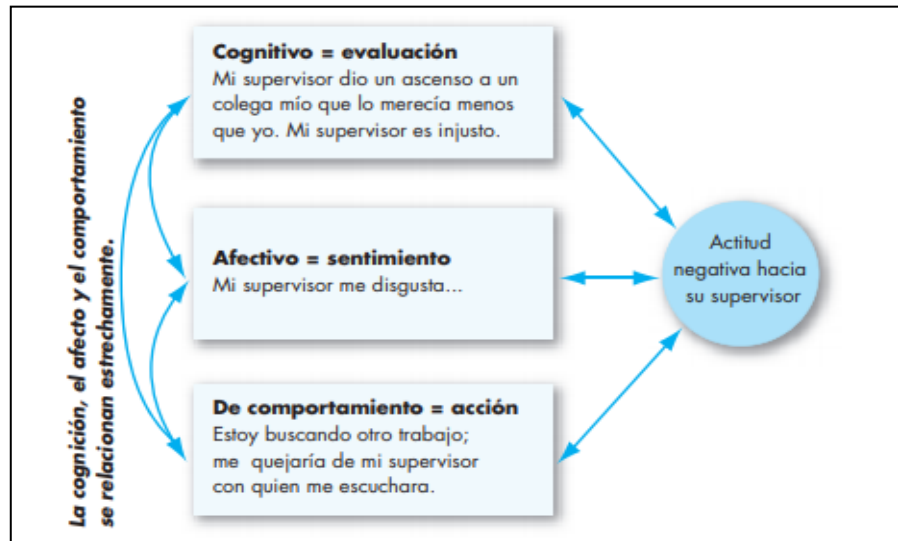


Figura 1. Componentes de una actitud. Fuente Robbins y Judge (2009).

Robbins y Judge (2009) refieren:

Las actitudes primordiales son aquellas que reflejan los valores fundamentales, el interés propio o la identificación con individuos o grupos que la persona valora. Las actitudes que los individuos consideran importantes tienden a mostrar una fuerte relación con el comportamiento de cada colaborador pronosticará mejor aún la satisfacción laboral y del compromiso del individuo para con su trabajo o si está motivado para colaborar con su organización. (p. 78).

### 2.2.1.3. Características de la variable satisfacción laboral

Robbins y Judge (2009) indican: “Las personas que laboran en una organización desean obtener un puesto de trabajo ideal y que logre satisfacer sus expectativas, pero ningún trabajo es perfecto con frecuencia se debe de lidiar con los atributos del empleo” (p. 94).

En donde se mencionan las siguientes características que generan la satisfacción laboral en los colaboradores, las cuales toman importancia en el comportamiento del colaborador:

- Autonomía e independencia

- Prestaciones
- Oportunidades de avance en la carrera
- Oportunidades de desarrollo de la carrera
- Compensación y pagos equitativos
- Comunicación entre los empleados y la administración
- Contribución del trabajo a las metas de negocios de la organización
- Sensación de seguridad en el ambiente de trabajo
- Flexibilidad para balancear la vida y los asuntos laborales
- Seguridad en el empleo
- Capacitación específica para el trabajo
- Reconocimiento de la administración al desempeño del empleado en el puesto
- Significancia del trabajo
- Formación de redes
- Oportunidades para usar las aptitudes / habilidades
- Compromiso de la organización con el desarrollo profesional
- Cultura corporativa
- Relación con los compañeros
- Relación con el supervisor inmediato
- El trabajo en sí mismo
- Condiciones apropiadas de trabajo

Robbins y Judge (2009) afirman que las de mayor importancia a través de investigaciones realizadas son:

**Oportunidades para usar las aptitudes / habilidades**, esto se basa en que las personas prefieren que les den oportunidades de desarrollo mostrando sus propias habilidades y aptitudes y así se le ofrezca tareas variadas, libertad y retroalimentación con relación a la manera de desempeñarse.

**Compensación y pagos equitativos**, los colaboradores al mostrar su desempeño desean percibir pagos justos, no ambiguos y que este cumpla sus expectativas y justifiquen la labor desempeñada, si este se da de manera equitativa es probable que se eleve la satisfacción laboral.

**Condiciones apropiadas de trabajo**, los estudios demuestran que los colaboradores prefieren entornos físicos adecuados y que no sean

peligrosos ni incómodos, en instalaciones limpias modernas y con herramientas y equipos adecuados.

**Relación con los compañeros**, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social no solo se obtiene logros tangibles, al obtener una mejor relación con los compañeros el incremento de la satisfacción laboral se dará de manera constante, según las investigaciones el comportamiento de propio jefe hacia sus colaboradores es un determinante clave para el logro de la satisfacción laboral. (p. 93).

Robbins y Judge (2009) refieren: “La satisfacción laboral no solo consiste en las condiciones de trabajo, la personalidad también interviene” (p. 85).

Robbins y Judge (2009) definen: “La personalidad es la suma de las formas en que el individuo reacciona ante otro e interactúa con ellos” (p. 105).

Explica el autor que existen dos enfoques se han vuelto las estructuras dominantes en la identificación y clasificación de los rasgos, tales como el indicador de tipos Myers-Briggs y el Modelo de los Cinco Grandes, ambos analizan la personalidad de cada individuo y difunde como resultado depende esta característica se desarrolle la satisfacción laboral del colaborador, ya que en la organización la personas se relacionen de manera constante.

Robbins y Judge (2009) precisan:

El indicador de tipos Myers-Briggs (ITMB), es una prueba de personalidad con 100 preguntas acerca de lo que sienten las personas o en la forma que actúan las personas en situaciones particulares como la que manifiestan dentro de una organización, mostrando una clasificación en extrovertidos versus introvertidos en la cual los individuos extrovertidos son expresivos, sociables y asertivos y los introvertidos son silenciosos y tímidos. Sensibles versus intuitivos señalando que los de tipo sensible son prácticos y prefieren la rutina y el orden, además de centrarse en los detalles y están los intuitivos que se basan en procesos inconscientes y ven el “panorama general”. Reconocen a los pensadores versus sentimentales manifestando que los pensadores utilizan la razón y la lógica para enfrentarse a los problemas y los de tipo sentimental se basan en sus valores y emociones personales y están los enjuiciadores versus perceptivos en donde los enjuiciadores

quieren tener el control y prefieren que el mundo esté ordenado y estructurado y los de tipo perceptivo son flexibles y espontáneos diversos tipos de personalidad con las que la organización debe lidiar y debe compenetrar para que se logre elevar la satisfacción laboral.

El modelo de los Cinco Grandes, este modelo se encarga de agrupar a la mayor parte de la variación de la personalidad humana se desarrolla la relación entre la personalidad y el desempeño que muestra una persona en lo que realiza, obteniendo como efecto mayor satisfacción laboral. (p. 110).



Figura 2. El modelo de los cinco grandes. Fuente Robbins y Judge (2009).

#### 2.2.1.4. Teorías relacionadas a la variable satisfacción laboral

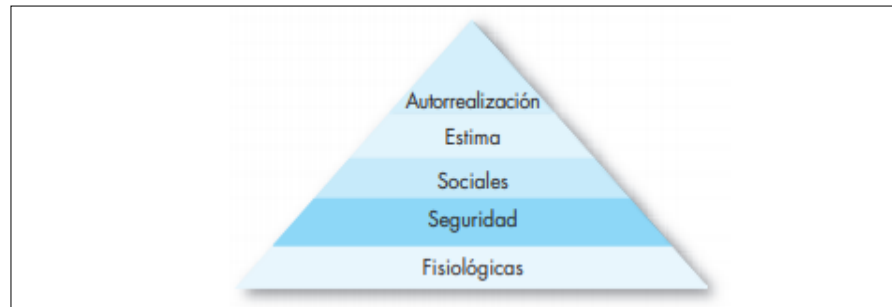
##### Teoría de la jerarquía de las necesidades

Robbins y Judge (2009) indican:

Conforme se vayan satisfaciendo cada una de las necesidades, la siguiente se vuelve dominante para elevar la satisfacción laboral es necesario motivar al colaborador por ende se debe de conocer en qué nivel de la jerarquía se encuentra y centrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores.

Se clasificaron en orden de importancia, las fisiológicas y de seguridad como las de necesidades de orden inferior ya que estas se satisfacen de manera interna propia de la persona, mientras que las sociales, de estima y de autorrealización como necesidades de orden superior ya que se

satisfacen de manera externa por lo cual involucra al trabajo en donde se debe de desarrollar cada necesidad para que así se logre elevar la satisfacción laboral de cada colaborador. (p. 176).



*Figura 3.* Jerarquía de las necesidades según Maslow. Fuente Robbins y Judge (2009).

## **Teoría X y Teoría Y de McGregor**

Robbiens y Judge (2009) manifiestan:

Existen dos visiones diferentes de los seres humanos, uno es el negativo llamado la teoría X, y el otro la teoría Y siendo el positivo. Fundamentalmente se analizó en el estudio que los responsables de la empresas los jefes se basaban en ciertas agrupaciones de suposiciones y tendían a moldear su comportamiento y trato hacia los colaboradores de acuerdo con estas suposiciones.

La teoría X, explica que los seres humanos tienden a sentir desagrado por el trabajo que realizan, son perezosos, no les gusta la responsabilidad y deben ser obligados a laborar y si es posible lo evitaran. De esta manera se tiende a obligar, controlar, dirigir y amenazar con castigos o sanciones a la mayoría de colaboradores para que realicen un esfuerzo constante en el logro de los objetivos organizacionales.

La teoría Y, supone a que los colaboradores les agrada su trabajo, son creativo, buscan las responsabilidades y practican la autorregulación, los esfuerzos que realizan en el trabajo se dan de manera natural.

Esta teoría se centra en la autodirección e integración de las necesidades individuales con las demandas de la organización. (p. 390).

## Teoría de los dos factores o teoría de motivación e higiene

Robbins y Judge (2009) refieren:

A partir de las investigaciones que realizó Frederik Herzberg se dio a conocer que los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentía a gusto en su trabajo variaban de aquellos que se sentían mal, por ende se dio a conocer ciertas características que tienden a relacionarse de manera consistente con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción, Factores intrínsecos como el avance, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo. Quienes respondieron que se sentían bien en su trabajo mostraron tendencia a atribuir dichos factores a sí mismos.

Sin embargo, los que dijeron estar insatisfechos tendían a citar factores exteriores, como la supervisión, la política salarial de la compañía y las condiciones de trabajo, tal como se muestra. (p.178).

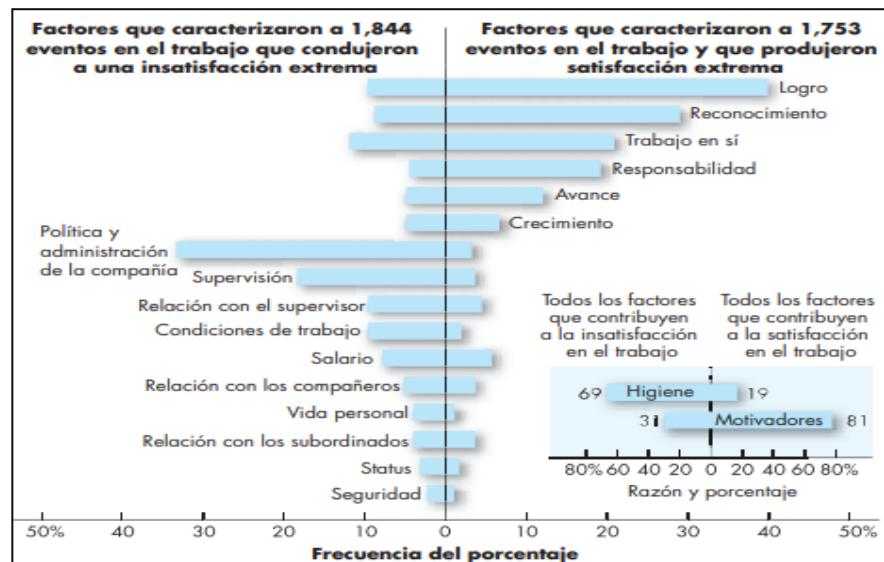


Figura 4. Comparación de satisfacción e insatisfacción. Fuente Robbins y Judge (2009).

Robbins y Judge (2009) sostienen:

La teoría se sustenta relacionado los factores de motivación como factores intrínsecos con la satisfacción laboral determinado por los logros, el crecimiento y desarrollo personal, responsabilidad y reconocimiento y se encuentran los factores de higiene o factores extrínsecos con la insatisfacción determinado por el ambiente donde se encuentran los colaboradores y en donde se relaciona con el salario, relaciones con los compañeros, ambiente físico, administración y políticas de la organización. (p. 180).

## **Teoría de la equidad**

Robbins y Judge (2009) indican:

Es un factor relevante en la motivación de los colaboradores el, comparan lo que aportan a sus empleos el esfuerzo, experiencia, educación y competencia con lo que obtienen de ellos salario, aumentos y reconocimiento en relación con los de otras personas, de manera justa. (p.192).

### **2.2.1.5. Dimensiones de la variable satisfacción laboral**

#### **Clima organizacional**

Robbiens y Judge (2009) indican: “Es el ambiente de familiaridad, buen trato con los directivos, salarios justos y buenas relaciones interpersonales, para obtener mayor efecto de satisfacción” (p. 381).

Chiavenato (2007) sostiene:

Es el ambiente psicológico y social de una organización que condiciona el comportamiento de sus miembros, en la cual interviene la moral de los colaboradores que si se encuentra elevada genera un clima organizacional receptivo, amistoso, cálido y agradable, por otro lado una moral baja conduce a un clima negativo, frío y desagradable. (p. 104).

#### **Condiciones de trabajo**

Chiavenato (2007) señala:

Garantizan el bienestar físico del trabajador y disminuyen la fatiga, las condiciones de trabajo que más preocupan a la administración son las siguientes:

Adecuada implementación y distribución de instrumentos y herramientas de trabajo, y de los equipos de producción para minimizar el esfuerzo del colaborador y la pérdida de tiempo en la ejecución de sus labores.



Distribución física de las maquinarias y equipos en la organización para racionalizar el flujo de la producción y el servicio.

Mejoramiento del ambiente físico de trabajo, disminuyendo el ruido, la falta de ventilación y la falta de iluminación y comodidad general no disminuyen la eficiencia ya la satisfacción laboral del colaborador.

Se deben de reducir los movimientos innecesarios a través de diseños de instrumentos y equipos especiales para elevar la satisfacción del colaborador. (p. 55).

## **Compensaciones laborales**

Robbins y Judge (2009) definen:

Las compensaciones son importantes y se dan tanto intrínsecas como extrínsecas. Las intrínsecas adoptan la forma de programas de reconocimiento al empleado, y las extrínsecas son los sistemas de compensación es en donde los gerentes pueden recompensar y motivar el desempeño de los colaboradores. (p. 235).

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) afirma: “La compensación, comunica los valores, la cultura de la empresa y sus relaciones con la fuerza de trabajo; el pago debe aumentar con los buenos resultados de la empresa y disminuir con los malos” (p. 403).

## **2.2.2. Bases teóricas de la variable 02: Productividad**

### **2.2.2.1. Definiciones de la variable productividad**

Fernández (2010) define:

Es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de

todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida. (p.21).

Fernández (2010) indica: “La productividad no solo se aplica a la producción, también se relaciona con cualquier otro tipo de organización, se incluyen los servicios y la información” (p.21).

Sosa (2015) refiere: “Es el incremento sostenido de los resultados, optimizando cada vez los recursos tangibles o intangibles utilizándolos de manera adecuada e inteligente” (p.229).

### **2.2.2.2. Importancia de la variable productividad**

Correa y Gutiérrez (2017) argumenta:

Existen diferencias entre las industrias que producen bienes y las empresas que prestan servicios, así como los distintos roles que un cliente puede adoptar durante la prestación del servicio, es de vital importancia hacer énfasis en que las exigencias sobre calidad del producto en las empresas de servicios requieren gran variedad en los servicios ofertados para responder rápidamente a la demanda que se diversifica.

Las metas se basan en criterios de eficiencia y de eficacia, así, cuanto más rápida es la atención del cliente, mejor el desempeño y la productividad; relacionando a la productividad con la calidad. La situación en el servicio se vuelve más exigente cuando los clientes interfieren adicionando nuevas exigencias durante la prestación del servicio. El trabajador debe tener siempre presente que debe mantener una relación adecuada con el cliente, donde impere la cordialidad y la urbanidad. (p. 194).

### **2.2.2.3. Características de la variable productividad**

Fernández (2010) sostiene:

La productividad, sin duda, está íntimamente ligada con una mejora empresarial y con la calidad, ya que a mayor productividad y calidad mayor será la eficiencia eficacia y por ende la efectividad del proceso y este aumento permitirán obtener precios más competitivos y, por tanto nuevos clientes.

La productividad se logra y mejora organizando y gestionando adecuadamente todos los procesos de la empresa, gestionando además la calidad en los productos logrados como en los servicios de forma correcta

y adecuada, como se ha indicado se habla de calidad tenemos que prestar atención a los tres clientes claves propios de cualquier empresa:

- Al cliente final que paga por nuestros productos o servicios.
- A la sociedad en su conjunto mediante la gestión medioambiental.
- A los propios trabajadores mediante la gestión de la prevención de riesgos laborales.

Esto supone mayor énfasis en el servicio al cliente como parte integral de la gestión empresarial aplicando técnicas que conduzcan al diseño y optimización de productos y procesos que eleven al máximo la relación calidad/coste y a los planes de control más adecuados para los mismos. (p. 11).

Fernández (2010) indica: “Si la organización desea que se tenga altos estándares de calidad y productividad, es imprescindible involucrar al personal, es imprescindible que este mejore sus conocimientos” (p. 16).

#### **2.2.2.4. Teorías de la variable productividad**

García (2011) refiere:

Desarrollar la teoría que identificar cuáles son las barreras que impiden que se logra desempeñar la productividad de la mejor manera y no se logre desarrollar de la mejor manera en la organización y se muestra indicios de estos puntos no se deben de infiltrar en la organización, se deben de eliminar. (p.20).

Las barreras más arraigadas y comunes que se conocen son:

- Burocracia obsesiva.
- Arteriosclerosis organizacional.
- Feudalismo corporativo.
- Excesiva centralización de control.
- Mentalidad cerrada al cambio.

García (2011) manifiesta: “También la podemos encontrarlas con mayor frecuencia en las empresas de la iniciativa privada, es un error pensar que se encuentran exclusivamente en las empresas estatales o de gobierno, por tal motivo se reduce la efectividad en el logro de los objetivos” (p.20).

### Teoría salida – voz – lealtad – negligencias

Robbins y Judge (2009) indican: “La teoría es útil para ser capaces de entender las consecuencias de la insatisfacción que repercuten en la productividad del colaborador” (p. 87).

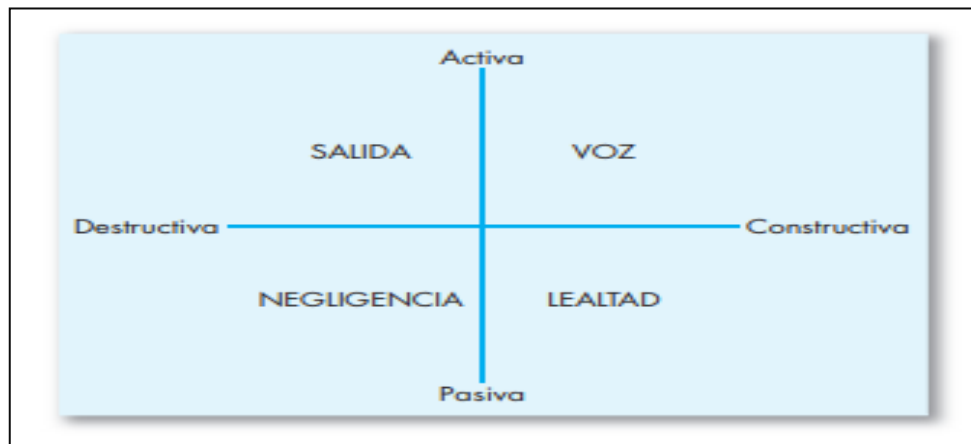


Figura 5. Respuestas a la insatisfacción en el trabajo. Fuente Robbins y Judge (2009).

Robbiens y Judge (2009) afirman:

Cuando se conocen cuáles son los predominantes que generan la satisfacción en la organización esto genera diversos desequilibrios en la productividad de los colaboradores en una organización, estas buscan elevarlas para conseguir colaboradores más satisfechos y que tiendan a ser más eficaces, y que este cambio se genere de manera colectiva en toda la organización, su teoría lo explica de la siguiente manera:

**Salida:** Comportamiento expresado a salir de la organización en busca de un nuevo puesto o por renuncia.

**Voz:** Manera activa y constructiva de mejorar las condiciones de trabajo, incluyendo sugerencias de mejora por parte de los colaboradores y de manera externa.

**Lealtad:** Implica la espera de manera pasiva las condiciones de mejora, respaldando a la organización de las críticas externas que se puedan generar.

**Negligencia:** Permitir pasivamente que las condiciones laborales vayan empeorando, repercutiendo en la productividad, ausentismos. (p. 87).

## Teoría progresista

Prokeponko (1989) refiere:

La teoría progresista, se basa en la utilización eficaz y eficiente de todos los recursos: el capital, la tierra, los materiales, la energía, la información y el tiempo, además del trabajo. Para impulsar esa idea, es necesario combatir algunos errores comunes acerca de la productividad.

En primer lugar, la productividad no es solo la eficiencia del trabajo o la productividad del trabajo, aun cuando las estadísticas sobre la productividad del trabajo siguen constituyendo datos útiles para establecer políticas.

La segunda idea falsa se relaciona con la posibilidad de medir el rendimiento simplemente por el producto. Este último puede aumentar sin un incremento de la productividad.

El tercer problema está constituido por la confusión entre la productividad y la rentabilidad. En la vida real se pueden obtener beneficios debido a la recuperación de los precios, aun cuando la productividad haya descendido.

A la inversa, una productividad elevada no siempre va acompañada de altos beneficios, puesto que los bienes que se producen con eficiencia pueden no tener demanda.

El cuarto error que consiste en confundir la productividad con la eficiencia, este significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible. Sin embargo, debe considerarse si esos bienes se necesitan.

El quinto error es creer que las reducciones de los costos siempre mejoran la productividad. Cuando se llevan a cabo de manera indiscriminada, a la larga pueden empeorar la situación.

Finalmente, el sexto error es que la productividad sólo se puede aplicar a la producción. En realidad, está relacionada con cualquier tipo de organización o sistema, incluidos los servicios, y en particular la información. (p. 4).

Con la estructura cambiante de las ocupaciones, los especialistas en información se han convertido en un nuevo recurso para impulsar la productividad. La tecnología de la información en sí

aporta nuevas dimensiones a los conceptos y a la medición de la productividad.

#### **2.2.2.5. Dimensiones de la variable productividad**

##### **Efectividad**

García (2011) define: “Es la relación entre eficiencia y eficacia, es hacer bien las cosas, obteniendo resultados” (p. 17).

Prokeponko (1989) refiere: “Es la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para lograr su alcance” (p. 6).

##### **Eficiencia**

García (2011) afirma: “Es la relación entre los productos logrados o servicios brindados y las metas que se tienen fijadas, lo cual es obtener resultados” (p. 17).

Robbins y Judge (2009) definen: “Es la razón de la salida efectiva a los insumos tangibles o insumos intangibles requeridos para lograrla” (p. 27).

Carro y Gonzales (2012) afirman: “Es el proceso es muy eficiente ya que se tiene un ciclo de respuesta muy corto, lo cual permite ofrecer un servicio extraordinario a los clientes, cumpliendo el trabajo con gran rapidez” (p.8).

## **Eficacia**

García (2011) refiere: “Es la relación entre los recursos programados y los insumos tangibles o intangibles utilizados realmente” (p. 16).

Chiavenato (2006) define: “La eficacia es el logro de los resultados deseados en el tiempo acordado logrando su objetivo, pero tomando más recursos para cumplirlo” (p. 91).

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### **Satisfacción laboral**

Es la actitud del individuo, desde la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada individuo basadas en las creencias y valores que el individuo va desarrollando en el transcurso de su ejercicio laboral.

#### **Clima organizacional**

Es la percepción o sentimiento que expresa un colaborador con respecto al ambiente de trabajo en la que se encuentra, si este se encuentra satisfecho aportara de manera positiva en los logros de la empresa.

#### **Condiciones de trabajo**

Son condiciones de salud y seguridad del colaborador, mediante estas condiciones favorables el colaborador desarrollar sus actividades de manera adecuada obteniendo así mayores beneficios para la empresa y generara satisfacción laboral en este.

## **Compensaciones laborales**

Es un beneficio otorgado por el desempeño de cada colaborador se puede darse de manera monetaria, reconocimientos no monetarios que fortalezcan la autoestima de la persona, es una fuente de satisfacción laboral esencial para las organizaciones.

## **Productividad**

La productividad es la optimización de los recursos que integran dentro de una organización, además de ser el balance de todos los factores interviene en la integración del negocio o de la empresa, logrando así obtener mayores productos logrados y los insumos fueron utilizados de manera adecuada, logrando así ser una empresa productiva que poder posicionarnos en el mercado.

## **Efectividad**

Es la capacidad para el logro de los objetivos que se implantan tanto de manera individual o colectiva dentro de una organización.

## **Eficiencia**

Es el logro de los resultados que se deseaban obtener reduciendo tiempos y la menor cantidad posible de recursos tangibles como intangibles.

## **Eficacia**

Es el logro de los resultados deseados en los tiempos programados, este se desarrollará utilizando más recursos tangibles o intangibles de lo previsto.



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo no experimental, ya que se obtendrá información para validar según el objetivo de la investigación, y se busca a su vez conocer el comportamiento de las variables satisfacción laboral y la productividad en el estudio contable Contadores & Auditores Públicos Andrade; el nivel de estudio es de corte transversal, debido a que el estudio se realizará en un momento puntual, se podrá medir o caracterizar la situación en un tiempo específico, por lo tanto, el instrumento se aplicara por una única vez.

Hernández, Fernández y Baptista (2002) afirman: “La investigación no experimental consiste en la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no posee control directo de las variables independientes, por causa de que los hechos ya sucedieron y que no se pueden revertir” (p. 245).

Hernández, Fernández y Baptista (2002) indican: “Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 118).

Bernal (2010) define: “Estudio en el cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p. 118).

#### **Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación es descriptivo correlacional, porque se busca demostrar cómo se manifiesta un fenómeno; el cual

describe la relación entre dos o más variables de estudio en un momento determinado.

La presente investigación es un diseño de investigación cuantitativo, porque se basa en un procedimiento de decisión usando parámetros numéricos, los cuales fueron aplicadas en el campo de la estadística para medir los resultados de las variables sometidas a estudio.

Dankhe (Citado por Hernández, Fernández y Baptista 2002) menciona: “El estudio descriptivo, Consiste en describir eventos, analizando cómo se comporta dicho fenómeno, estos buscan especificar los atributos de comunidades, grupos, personas o cualquier elemento que puede someterse a investigación” (p. 45).

Hernández, Fernández y Baptista (2002) indican: “Tiene como propósito medir el nivel de relación entre uno o más conceptos o variables en una determinada investigación” (p. 45).

Gómez (2006) refiere: “Se conceptualiza como el análisis que se centra en números arrojados a raíz de los estudios realizados, que tienen por respuesta datos que hay que codificar para llegar a múltiples conclusiones” (p. 76).

El estudio se encarga de medir el nivel de relación existente entre variables de estudio, en este caso se pretende relacionar la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C.

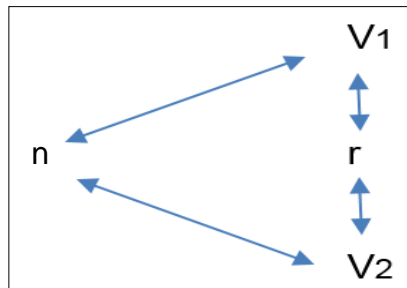


Figura 6. Diseño de la investigación.

La investigación está expresada en el siguiente esquema:

Dónde:

n: Colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C.

V1: Variable 1: Satisfacción Laboral

V2: Variable 2: Productividad

r: Relación entre V1 y V2.

### 3.2. Población y muestra

#### Población

En el presente estudio la población estuvo conformada por 30 colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, ya que si bien es cierto 30 personas es como mínimo la cantidad para someter a una investigación.

Fracica (1988) citado por Bernal (2010) refiere: “La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

Tabla 1

*Distribución de población*

<b>Categoría</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Mujeres	22	73.33%
Hombres	8	26.67%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

En la tabla 1 se observa que el número mujeres es de 22 que representan al 73.33%. Por otro lado, el número de hombres es de 8 que representan 26.67%.

## **Muestra**

En la presente investigación se empleó el muestreo probabilístico el cual está compuesta por 30 colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C., ubicado en el distrito de Lurín, el investigador quien ha seleccionado voluntariamente el lugar en el cual se trabajará, así mismo se ha determinado el tamaño de la muestra la cual está establecida por el total de trabajadores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, siendo de tipo censal.

Bernal (2010) manifiesta: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que la muestra probabilística es:

Un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176)

López (1998) define: “La muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p.123).

Hernández citado en Castro (2003), expresa: “Que si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69).

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.

#### **Hipótesis específicas**

- Existe relación entre el clima organizacional y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.
- Existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.
- Existen relación entre las compensaciones laborales y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.

### **3.4. Variables y operacionalización de las variables**

#### **Variable independiente satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual de la variable satisfacción laboral**

Robbins y Judge (2009) definen: “Una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características” (p. 79).

##### **Definición operacional de la variable satisfacción laboral**

La presente investigación utilizó una encuesta para medir la presente variable y sus dimensiones, compuesta por 24 ítems, con 5 tipos de respuesta a través de la escala de Likert.

#### **Variable dependiente productividad**

##### **Definición conceptual de la variable productividad**

García (2011) refiere: “La relación que se da entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados durante el proceso o los factores de la producción que se intervinieron” (p. 19).

##### **Definición operacional de productividad**

La presente investigación utilizó una encuesta para medir la presente variable y sus dimensiones, compuesta por 27 ítems, con 5 tipos de respuesta a través de la escala de Likert.

## Operacionalización

Tabla 2

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Clima organizacional	Trabajo en equipo	Del 1 al 7		Bajo ≤ 22 Medio 22 – 26 Alto ≥ 26
	Motivación			
Condiciones de trabajo	Buen trato	Del 8 al 15	1=Totalmente en desacuerdo	Bajo ≤ 24 Medio 24 – 29 Alto ≥ 29
	Bienestar		2=En desacuerdo	
	Integración		3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
Compensaciones laborales	Salud	Del 16 al 24	4= De acuerdo	Bajo ≤ 27 Medio 27 – 33 Alto ≥ 33
	Reconocimiento		5= Totalmente de acuerdo	
	Salario			
	Incentivos			



Tabla 3

*Operacionalización de la variable productividad*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
	Seguridad			
Efectividad	Tiempos	Del 1 al 9		
	Equipos de Trabajo		1=Totalmente en desacuerdo	Bajo ≤ 19 Medio 19 – 23 Alto ≥ 23
			2=En desacuerdo	
	Recursos			
Eficiencia	Orientación	Del 10 al 18		
	Cumplimiento		3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bajo ≤ 27 Medio 27 – 33 Alto ≥ 33
			4= De acuerdo	
	Confianza			
Eficacia	Participación	Del 19 al 27		
	Adaptación		5= Totalmente de acuerdo	Bajo ≤ 27 Medio 27 – 33 Alto ≥ 33

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### **Métodos de investigación**

Para la presente investigación es sistemático, descriptiva, cuantitativa y de corte transversal.

Se entiende que es sistemática debido a que genera procedimientos, presenta resultados y se llega a conclusiones que aportan al objeto de la investigación.

Es transversal, porque la investigación se realizó en una única oportunidad, no existen etapas de investigación, además los datos se recogen mediante una encuesta.

Supo (2014) señala: Descriptiva, porque no se tiene intervención, no buscan modificar los resultados o datos obtenidos, aunque aquí aparece el análisis estadístico de los datos, no involucra demostrar nada en concreto.

Hernández, Fernández y Bautista (2002) definen: “Se refiere cuantitativa a un instrumento donde se recabo datos numéricos para obtener conclusiones con el fin de plantear procesos de mejora al objeto de investigación (p. 321).

#### **Técnica**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables en estudio.

Carrasco (2005) refiere: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas

formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

Bernal (2010) indica: “Una técnica de recolección de información más usadas, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194).

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

Para esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, que consiste en una encuesta con 24 preguntas para la variable de satisfacción laboral y 27 para preguntas para la variable productividad, con las respuestas enumeradas en la escala de Likert.

#### **Instrumento I: Cuestionario de satisfacción laboral**

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas.

El primer instrumento se denomina cuestionario de satisfacción laboral de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

## **Ficha Técnica**

Nombre: Cuestionario de satisfacción laboral

Autor: Isabel Rosario Nuñez Ramos

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual

Duración: 15 minutos

Aplicación: Colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

### **Descripción:**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la satisfacción laboral dentro de una organización como lo son: clima organizacional, condiciones de trabajo y compensaciones laborales. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de 24 ítems, de los cuales 7 son para la dimensión clima organizacional, 8 ítems para la dimensión condiciones de trabajo y 9 ítems para la dimensión de compensaciones laborales. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

### **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual y presencial, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada premisa, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

### **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego será exportado a un programa estadístico.

### **Instrumento II: Cuestionario de productividad**

#### **Ficha Técnica**

Nombre: Cuestionario de calidad total

Autor: Isabel Rosario Nuñez Ramos

Procedencia: Perú

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Aplicación: Colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

#### **Descripción:**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la productividad dentro de una organización como lo son: efectividad, eficiencia y eficacia. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de 27 ítems, de los cuales 9 son para la dimensión efectividad, 9

ítems para la dimensión eficiencia y 9 ítems para la dimensión eficacia. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

### **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

### **Normas de calificación**

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se exportará a un programa estadístico.

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

Los datos recabados serán analizados mediante la utilización de la técnica estadística, a través de la elaboración de cuadros y gráficos para la presente investigación; los datos obtenidos serán demostrados mediante cuadros y gráficos estadísticos, siguiendo el orden de los ítems de la encuesta, procesándolos en el programa estadístico SPSS.

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones que surgieron entre ambas variables y las dimensiones.

Para evaluar el comportamiento de los datos obtenidos y validar posibles y principales problemas entre ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos, con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución que existe y la confiabilidad requerida.

Se presentó tablas y figuras por variable.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables.

Se construyó conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

## **CAPÍTULO IV**

# **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**



#### 4.1. Validación del instrumento

##### Validez del instrumento de la variable satisfacción laboral

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

*Resultados de la validación del cuestionario satisfacción laboral*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ademar Vargas	Metodológico	Aplicable
Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable
Ramos Chang Jorge Alonso	Temático	Aplicable

*Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.*

##### Análisis de la fiabilidad

##### Índice de consistencia interna del cuestionario de satisfacción laboral

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 5

*Índice de consistencia interna mediante alfa de cronbach para el cuestionario de satisfacción laboral.*

Alfa de Cronbach	N de items
,807	24

El análisis de la confiabilidad obtuvo un  $\alpha$  de 0.807, el cual indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de datos, tal como se muestra en la tabla 5.

## Validez del instrumento de la variable productividad

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 6

*Resultados de la validación del cuestionario productividad*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ademar Vargas	Metodológico	Aplicable
Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable
Ramos Chang Jorge Alonso	Temático	Aplicable

*Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.*

## Análisis de la fiabilidad

### Índice de consistencia interna del cuestionario de la variable productividad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

*Índice de consistencia interna mediante alfa de cronbach para el cuestionario productividad*

Alfa de Cronbach	N de items
,806	27

El análisis de la confiabilidad obtuvo un  $\alpha$  de 0.806, el cual indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de datos, tal como se muestra en la tabla 7.

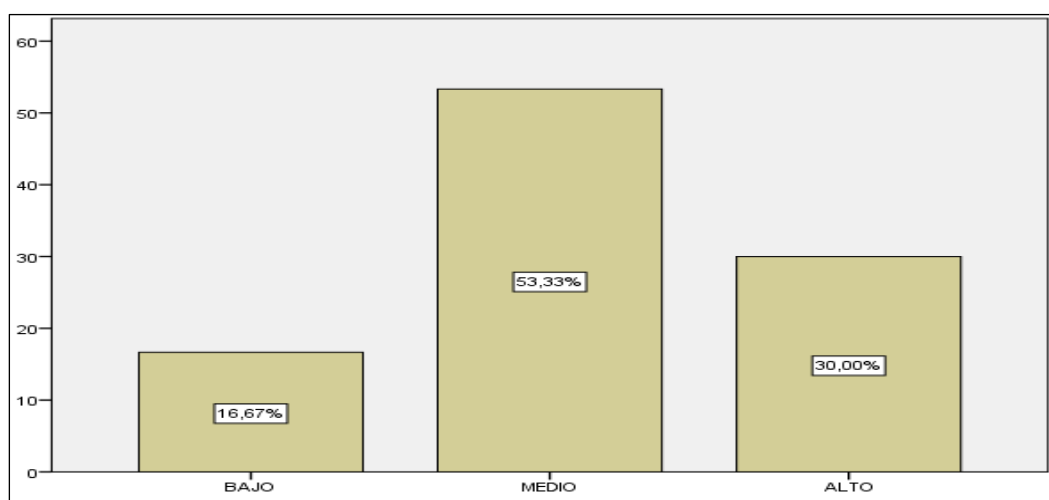
## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la variable satisfacción laboral*

NIVELES	Fi	%
BAJO	5	16,7
MEDIO	16	53,3
ALTO	9	30,0
TOTAL	30	100,0



*Figura 7.* Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la variable satisfacción laboral.

#### Interpretación:

En la presente tabla 8 y figura 7, observamos que un 53,33% representado por 16 de los colaboradores manifestaron que la satisfacción

laboral se encuentra en un nivel medio, asimismo el 30,00% consideran que la satisfacción laboral se evidencia en un nivel alto, mientras un 16.67% de los colaboradores consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la satisfacción laboral.

### Resultados descriptivos de las dimensiones

#### Resultados descriptivos de la dimensión clima organizacional

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión clima organizacional*

NIVELES	Fi	%
BAJO	6	20,0
MEDIO	21	70,0
ALTO	3	10,0
TOTAL	30	100,0

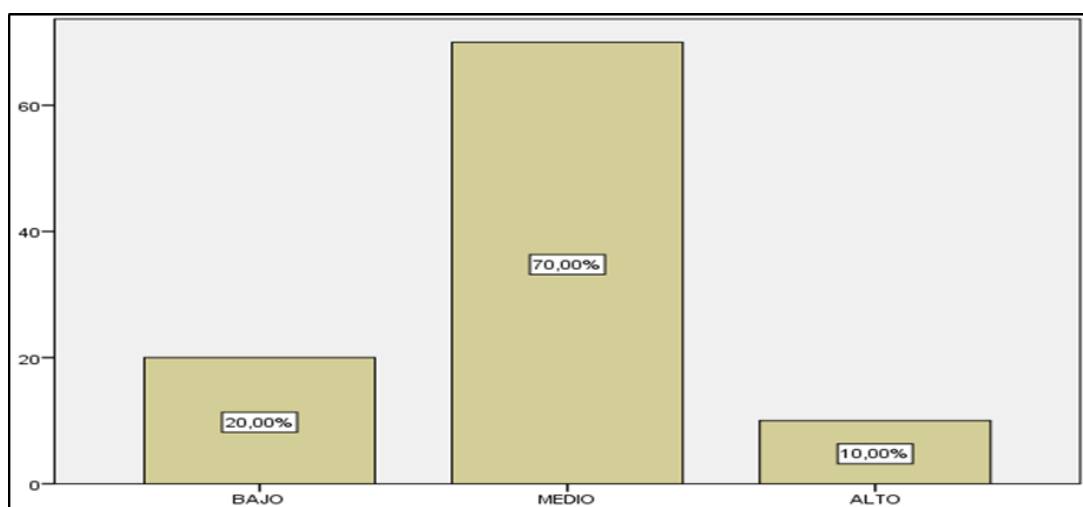


Figura 8. Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión clima organizacional.

#### Interpretación:

En la presente en tabla 9 y figura 8, observamos que un 70.00% de los colaboradores representados por 21 colaboradores manifestaron el clima organizacional se encuentra un nivel medio en la satisfacción laboral, asimismo el 20,00% representado por 6 colaboradores consideran que el clima organizacional se evidencia en un nivel alto, mientras un 10,00%

representado por 3 de los colaboradores consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el clima organizacional.

### Resultados descriptivos de la dimensión condiciones de trabajo

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión condiciones de trabajo.*

NIVELES	Fi	%
BAJO	5	16,7
MEDIO	16	53,3
ALTO	9	30,0
TOTAL	30	100,0

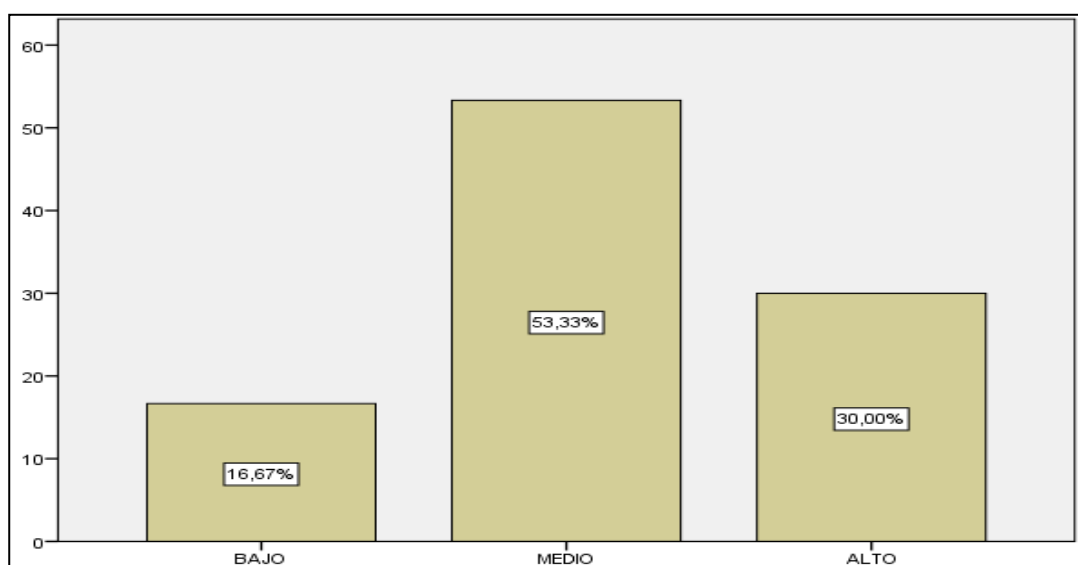


Figura 9. Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión condiciones de trabajo.

### Interpretación:

En la presente en tabla 10 y figura 9, observamos que un 53,33% representados por 16 colaboradores manifestaron que las condiciones laborales se encuentra un nivel medio, asimismo el 30,00% representado por 9 colaboradores consideran que las condiciones laborales se evidencian en un nivel alto, mientras un 16,67% representado por 5 de los

colaboradores consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en las condiciones laborales.

### Resultados descriptivos de la dimensión compensaciones laborales

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión compensaciones laborales*

NIVELES	Fi	%
BAJO	9	30,0
MEDIO	12	40,0
ALTO	9	30,0
TOTAL	30	100,0

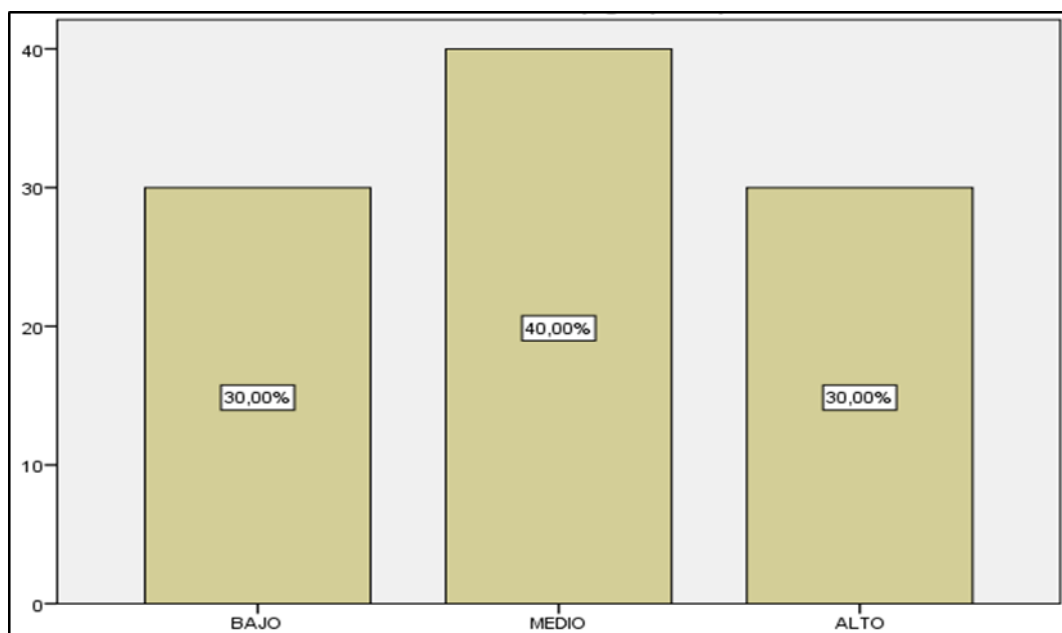


Figura 10. Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión compensaciones laborales.

### Interpretación:

En la presente en tabla 11 y figura 10, observamos que un 40,00% representados por 12 colaboradores manifestaron que las compensaciones laborales se encuentra un nivel medio, asimismo el 30,00% representado

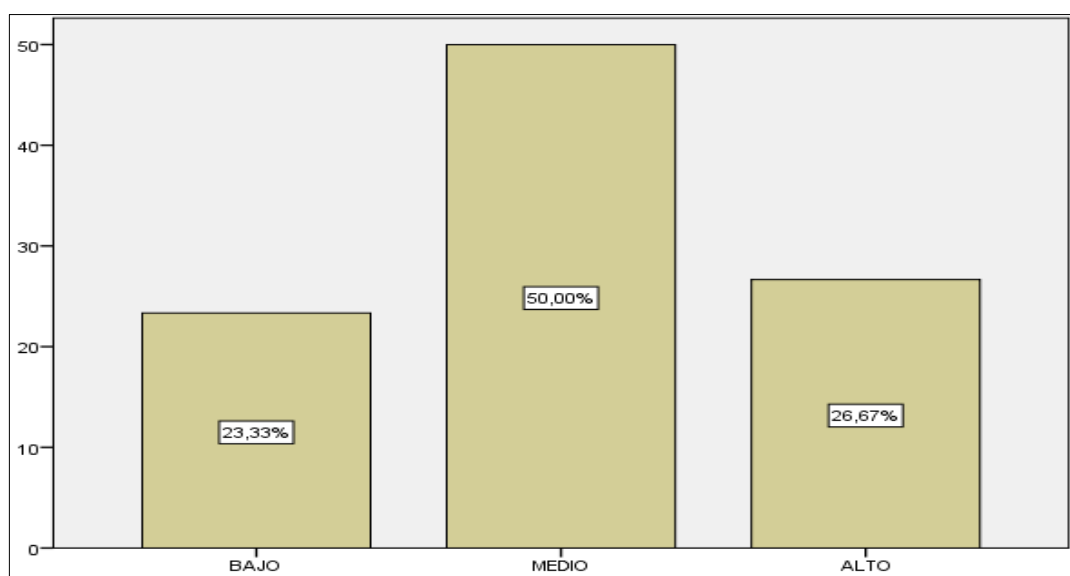
por 9 colaboradores consideran que las compensaciones laborales se evidencian en un nivel alto, mientras un 30.00% representado por 8 de los colaboradores consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en las compensaciones laborales.

### Resultados descriptivos de la variable productividad

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores según el nivel de productividad*

NIVELES	Fi	%
BAJO	7	23,3
MEDIO	15	50,0
ALTO	8	26,7
TOTAL	30	100,0



*Figura 11.* Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la variable productividad.

### Interpretación:

En la presente tabla 12 y figura 11, observamos que un 50.00% representados por 15 colaboradores manifestaron que la productividad se

encuentra en un nivel medio, asimismo el 26,67% representado por 8 colaboradores consideran que la satisfacción laboral se evidencia en un nivel alto, mientras un 16.67% representado por 7 de los colaboradores consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la productividad.

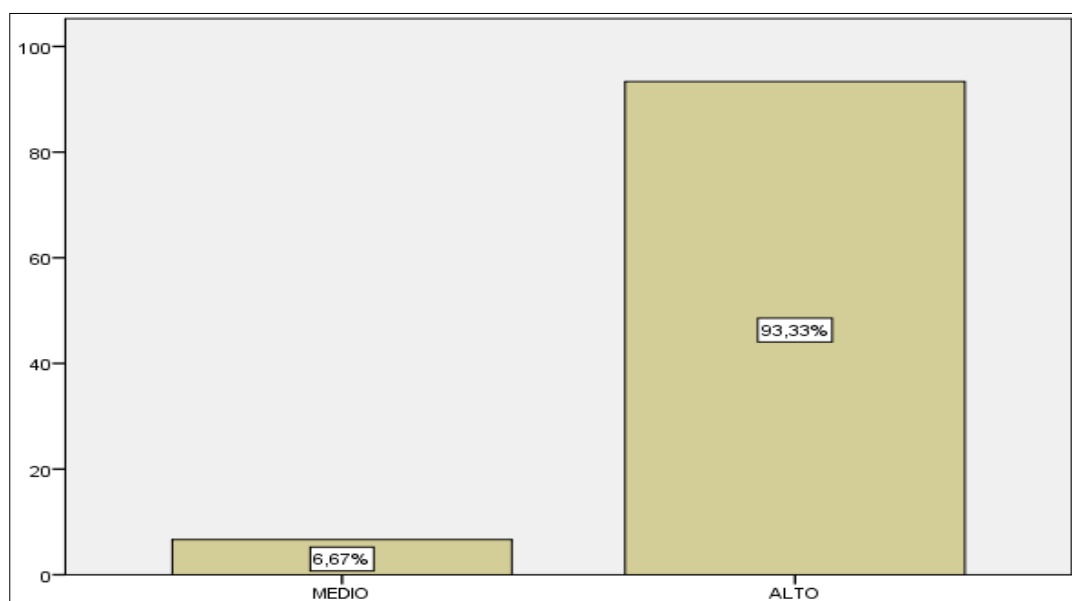
## Resultados descriptivos de las dimensiones

### Resultados descriptivos de la dimensión clima efectividad

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión efectividad*

Niveles	Fi	%
MEDIO	2	6,7
ALTO	28	93,3
TOTAL	30	100,0



*Figura 12.* Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión efectividad.



## Interpretación:

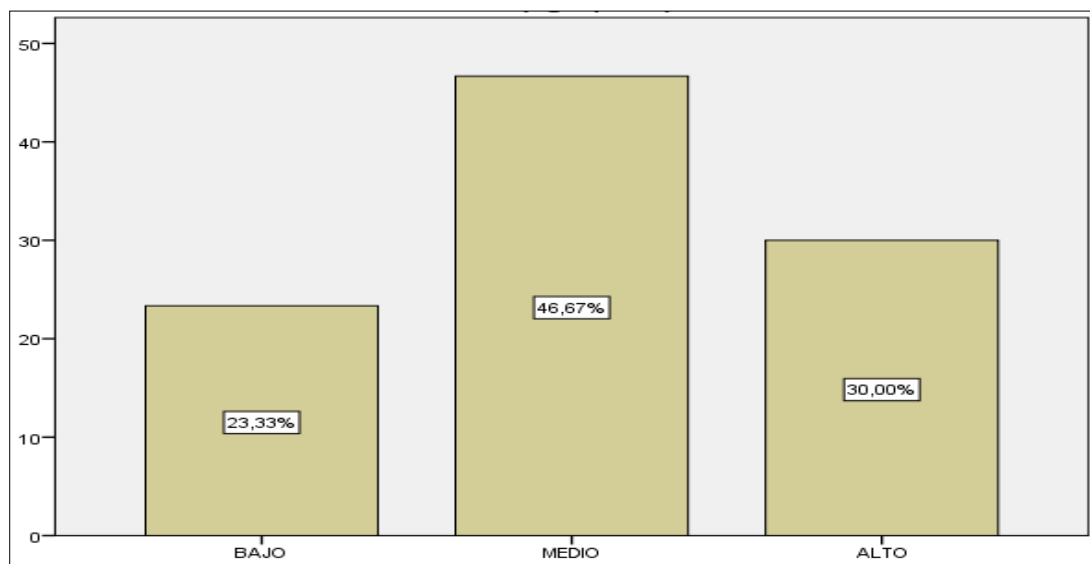
En la presente en tabla 13 y figura 12, observamos que un 93,33% de los colaboradores representados por 28 colaboradores manifestaron que la efectividad se encuentra un nivel alto, asimismo el 6,67% representado por 2 colaboradores consideran que la efectividad se evidencia en un nivel medio, no se observan opiniones del nivel alto por parte de los colaboradores considerando que en la empresa no evidencia un nivel bajo en la efectividad.

## Resultados descriptivos de la dimensión eficacia

Tabla 14

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión eficacia.*

NIVELES	Fi	%
BAJO	7	23,3
MEDIO	14	46,7
ALTO	9	30,0
TOTAL	30	100,0



*Figura 13. Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión eficacia.*

## Interpretación:

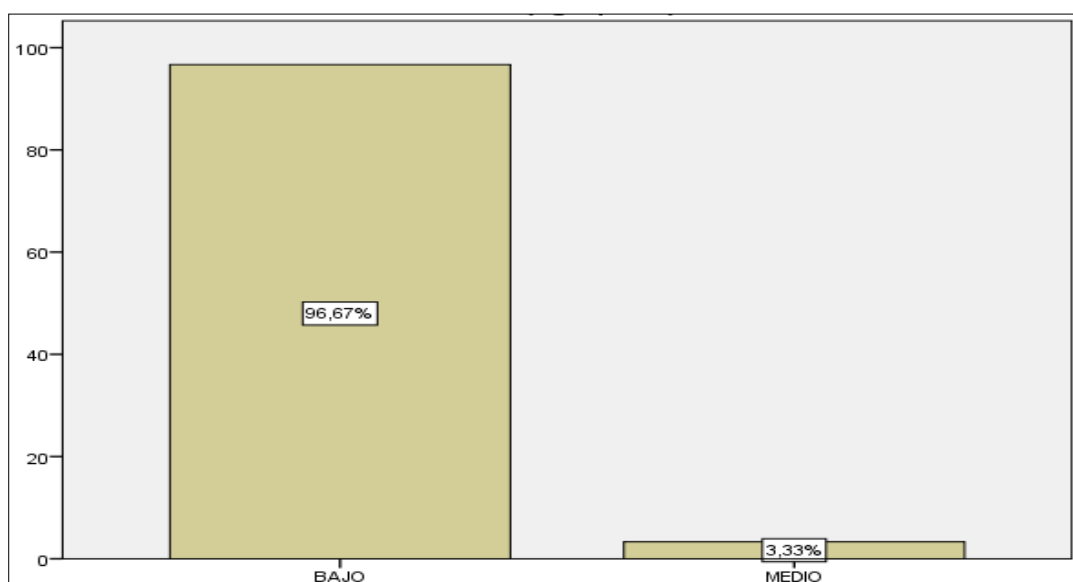
En la presente en tabla 13 y figura 12, observamos que un 46,67% de los colaboradores representados por 14 colaboradores manifestaron que la eficiencia se encuentra un nivel medio, asimismo el 30,00% representado por 9 colaboradores consideran que la eficiencia se evidencia en un nivel alto, mientras un 23,33% representado por 7 de los colaboradores consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la eficiencia.

## Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia

Tabla 15

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión eficiencia*

NIVELES	Fi	%
BAJO	29	96,7
MEDIO	1	3,3
TOTAL	30	100,0



*Figura 14. Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión eficiencia.*

## Interpretación:

En la presente en tabla 15 y figura 14, observamos que un 96,67% representados por 29 colaboradores manifestaron la eficiencia en un nivel bajo, asimismo el 3,33% representado por 1 colaborador considero que la eficacia se evidencia en un nivel medio, mientras un 0,00% de los colaboradores consideran que en la empresa no evidencia un nivel alto en la eficiencia.

### 4.3. Resultados inferenciales

#### Prueba de normalidad para la variable de estudio

**Ho:** La variable productividad presenta una distribución normal, (p\_valor>0.05)

**Ha:** La variable productividad no presenta una distribución normal, (p\_valor<=0.05)

Tabla 16

*Prueba de normalidad de las variables satisfacción laboral y productividad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	gl	Sig.	o	Gl	Sig.
PRODUCTIVIDAD	,153	30	,072	,961	30	,321

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Interpretación

A través de la presente tabla 16, se observa que al aplicar la prueba de normalidad para la variable productividad muestra p\_valores mayores al

0.05, la cual nos permite indicar que dichas distribuciones pertenecen a una distribución paramétrica normal, por lo tanto se acepta la hipótesis nula y para las distribuciones de las variables se ejecutaran con estadístico, en este caso R de Pearson, debido a que ambas variables están correlacionadas, y se ajustan a la distribución normal.

### **Procedimientos correlacionales entre satisfacción laboral y productividad**

**Ho:** No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

**Ha:** Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\rho \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

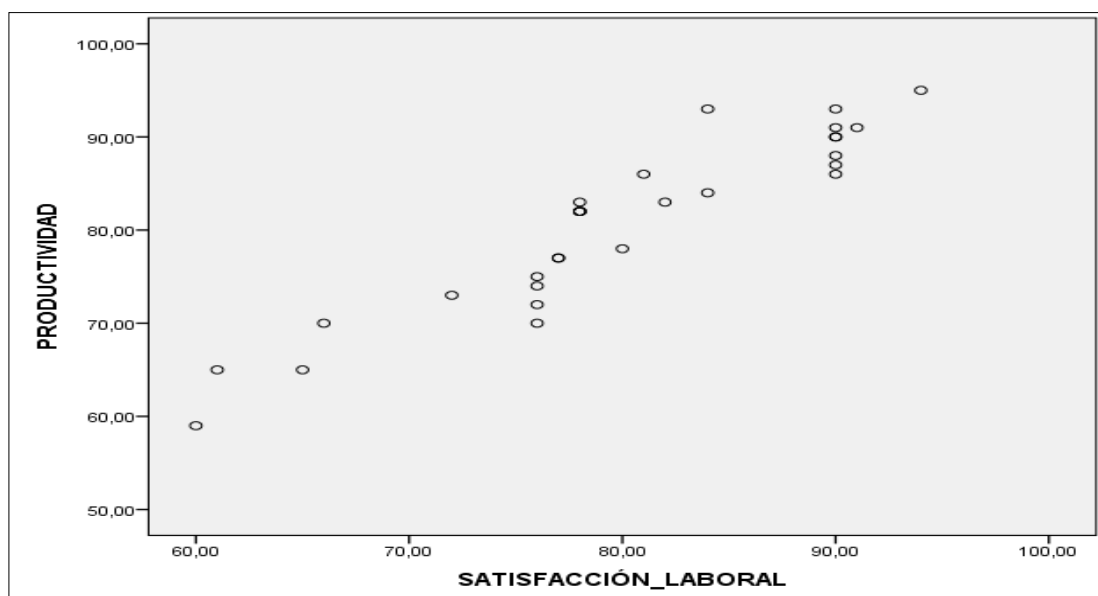
Tabla 17

*Análisis correlacional entre la variable satisfacción laboral y la productividad*

		SATISFACCIÓN N LABORAL
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,937**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

## **Análisis del grado de relación entre las variables**

En la presente tabla y figura se muestra una correlación positiva considerable según el estadístico R de Pearson teniendo una correlación de 0.937, y una significancia de p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018. Lo cual se interpreta que a mayor satisfacción laboral mayor será la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.



*Figura 15.* Dispersión de la correlación entre las variables satisfacción laboral y productividad.

## **Decisión estadística**

### **Contraste de hipótesis**

La significancia de p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre satisfacción laboral

y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

### **Correlación entre la dimensión clima organizacional y la productividad**

**Ho:** No existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\rho \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

*Análisis correlacional entre la dimensión clima organizacional y la variable productividad*

		Productividad
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,896**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

### **Análisis del grado de relación entre las variables**

Según la tabla 18, el resultado del análisis estadístico demuestra la existencia de una relación  $r=0.896^{**}$  entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores, donde este grado de correlación es directo y cuenta con un nivel de correlación alta.

### **Decisión de estadística**

### **Contraste de hipótesis**

La significancia de  $p=0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación que guarda es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018.

### **Correlación entre la dimensión condiciones de trabajo y la productividad**

**Ho:** No existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.

**Ha:** Existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.

Tabla 19

*Análisis correlacional entre la dimensión condiciones de trabajo y la variable productividad*

			Productividad
		Correlación de Pearson	,947**
Condiciones de		Sig. (bilateral)	,000
trabajo		N	30

## **Análisis del grado de relación**

Según la tabla 19, el resultado del análisis estadístico demuestra la existencia de una relación  $r=0.947^{**}$  entre las condiciones de trabajo y productividad, donde este grado de correlación es directo y cuenta con un nivel de correlación alta.

## **Decisión de estadística**

### **Contraste de hipótesis**

La significancia de  $p=0.000$  muestra que  $p$  es menor a  $0.05$ , lo que permite señalar que la relación que guarda es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.

### **Correlación entre la dimensión compensaciones laborales y la productividad**

**Ho:** No existe relación entre las compensaciones laborales y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.

**Ha:** Existe relación entre las compensaciones laborales y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.



Tabla 20

*Análisis correlacional entre la dimensión compensaciones laborales y la variable productividad*

		Productividad
Compensacion	Correlación de Pearson	,984**
es laborales	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

### **Análisis del grado de relación entre la dimensión y variable**

Según la tabla 20, el resultado del análisis estadístico demuestra la existencia de una relación  $r=0.984^{**}$  entre las compensaciones laborales y productividad, donde este grado de correlación es directo y cuenta con un nivel de correlación alta.

### **Decisión estadística**

### **Contraste de hipótesis**

La significancia de p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo cual se afirma que existe una relación significativa entre las compensaciones laborales y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.

**CAPÍTULO V**

**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Los resultados que se han obtenido en la investigación realizada con respecto al objetivo general, es cual es “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018”, han sido favorables , se obtuvo un estadístico de R de Pearson teniendo una correlación de 0.937, y una significancia de p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018, estos resultados son similares con Deza (2017) en su tesis titulada la Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, encontrándose que existe un nivel medio de satisfacción laboral en los trabajadores, lo que repercute en que el nivel de productividad laboral sea medio, con una correlación  $r = 0,672$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  con un p-valor = 0,001., por lo que ambas investigaciones guardan semejanza obteniendo como resultados correlación entre la satisfacción laboral y la productividad.

En cuanto al primer objetivo específico el cual es “Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018”, obteniendo un estadístico de R de Pearson  $r=0.896$ , y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la variable productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018, estos resultados son similares con Mesías (2017) en su tesis titulada “Influencia de la satisfacción

laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. provincia Chincha, 2017”, que muestra como resultado que en la empresa hay una buena relación entre personal y jefes inmediatos, pues el hecho que te traten bien es sinónimo de buena relación interpersonal, confianza basada en el respeto, horizontalidad, comodidad y satisfacción, este sentimiento es lo que perciben los trabajadores al ser tratado por sus jefes, un líder sin lugar a dudas y lo podemos apreciar en la tabla N° 19, donde se observa que 72 trabajadores representan el 95% de este grupo, afirman sentirse satisfecho porque reciben un buen trato de sus jefes, ambos resultados se asemejan y se puede percibir la correlación entre el clima organizacional y la productividad.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual es “Determinar la relación entre el condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018”, en donde se obtuvo un estadístico de R de Pearson  $r=0.947$ , y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la variable productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018, estos resultados son similares con Apestegui (2017), en su tesis titulada Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L., distrito de Puente Piedra, año 2017, en la que se determinó que, existe relación entre las Condiciones de físicas o de confort y la productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; existió una correlación positiva alta de un Rho de Spearman al 91.1% entre las condiciones físicas y la productividad se concluye por lo tanto, que las condiciones de trabajo impacta significativamente en la productividad, teniendo en cuenta la innovación, la productividad y los procesos que ejecutan dentro de la empresa para poder lograrlo por lo que ambos resultados se asemejan.

En cuanto al tercer objetivo específico el cual es “Determinar la relación entre las compensaciones laborales y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018, en donde se presenta un estadístico de R de Pearson siendo equivalente  $r=0.984$ , y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión compensaciones laborales y la variable productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018, estos resultados son similares con Apestegui (2017), en su tesis titulada Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L., distrito de Puente Piedra, año 2017, en la que se determinó que a mejor compensaciones laboral mayor será la productividad de los colaboradores, se determinó que, existe relación entre los beneficios laborales y la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; con lo cual podemos concluir que a partir de que se cumplieron con los beneficios Laborales se generó un efecto significativo en la Productividad, teniendo en cuenta a la eficacia y eficiencia que lograron los colaboradores en sus actividades laborales conllevando a una efectividad empresarial, por lo que se concluye que ambos estudios se asemejan.

## **5.2. Conclusiones**

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al objetivo general, es cual es “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018”, se obtuvo un estadístico de R de Pearson teniendo una correlación de 0.937 , y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, por lo que se concluye que existe relación significativa positiva considerable entre la satisfacción laboral y la productividad de los

colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico el cual es “Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018”, obteniendo un estadístico de R de Pearson  $r=0.896$ , y un p-valor de 0.01, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la variable productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico el cual es “Determinar la relación entre el condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018”, en donde se obtuvo un estadístico de R de Pearson  $r=0.947$ , y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la variable productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al tercer objetivo específico el cual es “Determinar la relación entre las compensaciones laborales y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018, en donde se presenta un estadístico de R de Pearson siendo equivalente  $r=0.984$ , y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión compensaciones laborales y la variable productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018.

### **5.3. Recomendaciones**

Se recomienda realizar reuniones en áreas de la empresa para que los colaboradores se sientan más cómodos, los cuales se darían luego del refrigerio con una duración de 30 minutos una vez por semana recomendándose que se realicen los días viernes para se logre realizar una retroalimentación de todo lo aprendido durante la semana y de aquellas fallas que se pudieron haber dado, además de aporten ideas mejora e iniciativas de innovación, seguidamente realizar eventos extra laborales para la convivencia entre los miembros de la organización y de esta manera no solo se compartan experiencias laborales por el cargo que desempeñan, logrando así la integración del personal y satisfacción además de fortalecer la productividad de los colaboradores dentro de la organización.

Se recomienda a los jefes buscar conexiones entre cada área que conforme la organización, para que todos los colaboradores se sientan parte del mismo equipo ya que el clima organizacional abarca de conjunta a los miembros de la organización, y estos trabajen por un objetivo en común y no cumplir únicamente con lo que se le asigne al colaborador, dejando de lado los sistemas verticales de trabajo, en donde la información que se maneje dentro de la organización fluya desde las jerarquías más altas hasta los subordinados, para que se logre una comunicación lineal y mejore el clima organizacional se recomienda utilizar un aplicativo pasado en la Nube, para que así los colaboradores y jefes logren un control cooperativo y horizontal de la información, además al analizar la aceptación de las redes sociales como el Facebook y el Whatssap se recomienda organizar un grupo interno de los colaboradores de la organización para que compartan diversas opiniones y se genere un mayor acercamiento de los colaboradores y se logre a la mejora de la relación generando un adecuado clima laboral y se logre maximizar la productividad de los colaboradores.

Se recomienda rediseñar los espacios y adecuar espacios en los que se integren lo mejor de los dispositivos tecnológicos, la infraestructura adecuada y el mobiliario de la empresa, denominándolos espacios creativos en donde los colaboradores puedan liberar la creatividad personal y de los equipos de trabajo y que estos encuentren mejores condiciones de trabajo ya que en la actualidad el espacio y la tecnología ayuda a que el trabajo creativo suceda de manera natural, y se genere el bienestar del trabajador y así se conecten de manera idónea con la labor que realicen encontrándole valor a sus actividades diarias.

Se recomienda proponer retos y objetivos ya que de esta manera los colaboradores demuestran sus capacidades y habilidades y estos deben de ser reconocidos como compensaciones laborales para el colaborador, ya sea por bonos, ascensos, aumento del salario entre otros reconocimientos, una forma es ejecutando trabajos por cada área en la cual se tenga la siguiente planeación, se deben de imponer objetivos o problemas a solucionar ejecutándolos dos veces al año y que los grupos de trabajo busquen y se propongan objetivos y alternativas de solución al trabajo encomendado, teniendo un plazo determinado de tiempo el cual sería de un mes, de esta manera los colaboradores trabajan de manera conjunta y se sentirán más capaces y aumentarán su autoestima y satisfacción de manera personal, estos logros serán reconocidos por los altos directivos generando un impacto en la satisfacción del colaborador.



**REFERENCIAS  
BIBLIOGRÁFICAS**

## Artículos

Correa, A. y Gutiérrez, D. (2017). Medición de la Productividad en Empresas de Servicios y su Impacto en la Salud Mental de los Trabajadores. *Memorias de la Décima Sexta Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI)*, 190-195. Recuperado de <http://www.iiis.org/CDs2017/CD2017Summer/papers/CA126DI.pdf>

Garrido, J. (2014). ¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420>

Lira, J. (2016). Solo 7% de trabajadores considera que tiene un empleo ideal en América Latina. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/7-trabajadores-considera-ideal-america-latina-119775>

Sánchez, S., Fuentes, F., Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de la satisfacción laboral. *Capital Humano*, (219), 60-70. Recuperado de [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf)

## Libros

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson.

Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (2ª ed.). Caracas, Venezuela: Uypal.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.

Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)

Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Recuperado de <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/3881.pdf>

García, A. (2011). *Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria* (2ª ed.). México: Trillas.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2002). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://bit.ly/2iAOFJs>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw.

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Recuperado de <https://brandingconsultinggroup.files.wordpress.com/2018/04/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>

López, A. (1998). *Metodología de la Investigación*, Colombia: Pearson.

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*, México: Editorial Limusa.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.). Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Sosa, D. (2015). *Administración por calidad* (2ª ed.). México: Limusa.

Chiavenato, I. (2006). *Estrategia: Introducción a la teoría general de la Administración* (7ª ed.). México, D. F, México: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

## **Tesis**

- Antonini, M. y Baliache, J. (2008). *Relación entre compensación indirecta financiera vs. Satisfacción laboral y productividad* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5075.pdf>
- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAEENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apestegui, D. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L., distrito de Puente Piedra, año 2017* (Tesis pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9044/Apestegui\\_AD D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9044/Apestegui_AD D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benalcázar, W. (2008). *Relación entre compensación indirecta financiera vs. Satisfacción laboral y productividad* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7342/1/T-UCE-0007-347i.pdf>
- Carvajal, M. (2014). *Satisfacción laboral y la productividad en la panadería Calidad de la ciudad de Ambato* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/21007>
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Gutiérrez, P. y Huamán, F. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle – Huancayo* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2474/Gutierrez%20Huaman-Huaman%20Araujo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mesías, J. (2017). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa Complejo Agroindustrial BETA S.A. provincia Chincha, 2017* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/192/3/JOE%20MESIAS%20MESIAS-INFLUENCIA%20DE%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX* (Tesis pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

## **ANEXOS**

# ANEXO I INFORME SOFTWARE ANTIPLAGIO

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1071697485&o=1046151562&s=3

feedback studio | tesis


Resumen de coincidencias X

5%

1 Entregado a Universida... 5% >  
Trabajo del estudiante

5

Página: 1 de 137 | Número de palabras: 23761 | Text-only Report | High Resolution | Activado



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS

TESIS

"SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DEL ESTUDIO CONTABLE CONTADORES  
PÚBLICOS & AUDITORES ANDRADE S.A.C., LURIN, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR  
NUÑEZ RAMOS ISABEL ROSARIO

ASESOR:  
MG. ADEMAR VARGAS DÍAZ

## ANEXO II MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título: “Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018”.</b>						
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>			
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C. Lurín - 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C. Lurín - 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación altamente significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.</p>	<b>Variable 01: SATISFACCION LABORAL</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Clima organizacional	Equipo de trabajo Motivación Trato cordial	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo	Bajo ≤ 22 Medio 22 – 26 Alto ≥ 26
			Condiciones de trabajo	Bienestar Integración Salud	3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bajo ≤ 24 Medio 24 – 29 Alto ≥ 29
Compensaciones laborales	Reconocimientos Salarios Incentivos	4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Bajo ≤ 27 Medio 27 – 33 Alto ≥ 33			



<p>¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C. Lurín - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre las compensaciones laborales y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C. Lurín - 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la compensaciones laborales la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.</p>	<p>Existe relación altamente significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.</p> <p>Existen relación altamente significativa entre las compensaciones laborales y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018.</p>	<b>Variable 02: PRODUCTIVIDAD</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Efectividad	Seguridad Tiempos Equipos de Trabajo	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo	Bajo ≤ 19 Medio 19 – 23 Alto ≥ 23
			Eficiencia	Recursos Orientación Cumplimiento	3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bajo ≤ 27 Medio 27 – 33 Alto ≥ 33
			Eficacia	Confianza Participación Adaptación	4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Bajo ≤ 27 Medio 27 – 33 Alto ≥ 33

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> El nivel de estudio que se realizó fue de corte transversal.</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Método:</b> El método a desarrollarse será de método cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> Constituida por 30 de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Se realizó un muestreo probabilístico, de tipo censal.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 30 colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Satisfacción laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Isabel Rosario Nuñez Ramos</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: Constante</p> <p>Ámbito de Aplicación: Colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018.</p> <p><b>Variable 2:</b> Productividad</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Isabel Rosario Nuñez Ramos</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: Constante</p> <p>Ámbito de Aplicación: Colaboradores del estudio contable Contadores Públicos &amp; Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variable, mediante el uso de programa SPSS.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Pruebas de normalidad en las variables de estudio, mediante el uso del programa SPSS.</p> <p>Descripción de la correlación de las variables en estudio, mediante el uso del programa SPSS.</p>

**ANEXO III**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INTRODUCCIÓN:** Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes la satisfacción laboral en el estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín - 2018, para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo	<b>1</b>
En desacuerdo	<b>2</b>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<b>3</b>
De acuerdo	<b>4</b>
Totalmente de Acuerdo	<b>5</b>

**PARTE I: SATISFACCION LABORAL**

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>Clima organizacional</b>						
1	Se realiza trabajos en apoyo mutuo entre sus compañeros					
2	Su jefe directo impulsa el trabajo en equipo en su área					
3	Se siente motivado dentro de la empresa					
4	Se siente capaz de asumir nuevas responsabilidades y decisiones					
5	Percibe la motivación de su jefe directo					
6	La relación con sus compañeros es el adecuado					
7	Considera que en la empresa exista problemas frecuentes					
<b>Condiciones laborales</b>						
8	Su jefe lo apoya cuando se encuentra en problemas					

9	Su jefe participa con ustedes en las actividades diarias de manera conjunta					
10	Se siente protegido dentro de su ambiente de trabajo					
11	La empresa realiza actividades de integración					
12	Se encuentra satisfecho con las actividades de integración					
13	Se les realiza exámenes médicos de manera constante					
14	Considera los exámenes médicos deberían ser periódicos					
15	La empresa contribuye con los exámenes médicos de su familia					
<b>Compensaciones laborales</b>						
16	Recibe muestras de reconocimiento en la empresa					
17	Los reconocimientos se dan de manera pública en la empresa					
18	Recibe reconocimientos por el aumento de su desempeño					
19	El sueldo que percibe va acorde con la labor que desempeña					
20	La empresa cumple con el pago de su salario en las fechas correctas					
21	Percibe incremento de su bonificación acorde al mercado					
22	Percibe remuneraciones extras por los días festivos					
23	Los bonos salariales que percibe son justos					
24	Recibe capacitaciones constantes para su crecimiento profesional					

## PARTE II: PRODUCTIVIDAD

Nº	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>Efectividad</b>						
1	Las instalaciones cuentan con las medidas adecuadas para poder laborar					
2	Se cuenta con el equipo adecuado para laborar					
3	Conoce las medidas de seguridad de la empresa					
4	Los tiempos que emplea para realizar su labor son los adecuados					
5	La empresa brinda instrucciones e indicaciones del manejo de su área					
6	La empresa presenta un plan de medición de desempeño de cada colaborador					
7	Cuenta con los equipos adecuados para realizar cada labor					
8	Los equipos de trabajo se encuentran en buen estado para laborar					
9	Los equipos funcionan de manera correcta para la acción que realizan					
<b>Eficiencia</b>						
10	Cuentan con los recursos adecuados para desempeñar su labor					
11	Utiliza de manera adecuada los recursos brindados					
12	Recibe capacitaciones para el uso adecuado de recursos					
13	Su jefe le orienta en los trabajos a realizar					
14	El jefe participa de manera conjunta para el logro de los objetivos					
15	Recibe orientación y apoyo por parte de sus compañeros					
16	Cumple con los trabajos encomendados					
17	Cuenta con las habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo					

18	Sus compañeros de trabajo se organizan para lograr el cumplimiento de los objetivos					
<b>Eficiencia</b>						
19	Domina el área en el que se encuentra					
20	Se siente capaz de asumir nuevas responsabilidades y decisiones					
21	Participa en los proyectos de mejora en la empresa					
22	Sus compañeros colaboran para la solución de imprevistos					
23	Las áreas de la empresa trabajan de manera conjunta					
24	Tiene iniciativa de solución de problemas ante la ausencia del jefe					
25	Se siente preparado para trabajar en otra área de la empresa					
26	Considera que se alinea fácilmente a una nueva actividad de trabajo					
27	Considera que debe ser capacitado para adaptarse a una nueva labor					



<p><b>Condiciones de trabajo</b> Son condiciones de salud y seguridad del colaborador, mediante estas condiciones favorables el colaborador desarrolla sus actividades de manera adecuada obteniendo así mayores beneficios para la empresa y generara satisfacción laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración</li> </ul>	Se siente protegido dentro de su ambiente de trabajo									✓		✓		✓				
		La empresa realizan actividades de integración									✓		✓		✓				
		Se encuentra satisfecho con las actividades de integración realizadas									✓		✓		✓				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud</li> </ul>	Se les realiza exámenes médicos de manera constante									✓		✓		✓			
			Considera que los exámenes médicos deberían ser periódicos									✓		✓		✓			
			La empresa contribuye con los exámenes médicos de su familia									✓		✓		✓			
	<p><b>Compensaciones laborales</b> Es un beneficio otorgado por el desempeño de cada colaborador se puede darse de manera monetaria, reconocimientos no monetarios organizaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> </ul>	Recibe muestras de reconocimiento en la empresa									✓		✓		✓			
			Los reconocimientos se dan de manera pública en la empresa									✓		✓		✓			
			Recibe reconocimientos por el aumento de su desempeño									✓		✓		✓			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salarios</li> </ul>	El sueldo que percibe va acorde con la labor que desempeña										✓		✓		✓		
			La empresa cumple con el pago de su salario en las fechas correctas									✓		✓		✓			
			Percibe incremento de su bonificación acorde al mercado									✓		✓		✓			
Percibe remuneraciones extras por los días festivos											✓		✓		✓				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos</li> </ul>		Los bonos salariales que percibe son justos										✓		✓		✓			
	Recibe capacitaciones constantes para su crecimiento profesional									✓		✓		✓					



**Validación del instrumento: Satisfacción Laboral**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... *VAJQUER RUIZ SERRANO* .....

DNI: *7018481* .....

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

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.**

**Productividad**

La productividad es la optimización de los recursos que integran dentro de una organización, además de ser el balance de todos los factores interviene en la integración del negocio o de la empresa, logrando así obtener mayores productos logrados y los insumos fueron utilizados de manera adecuada, logrando así ser una empresa productiva que poder posicionarnos en el mercado.

<p><b>Efectividad</b></p> <p>Es la capacidad para el logro de los objetivos que se implantan tanto de manera individual o colectiva dentro de una organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> </ul>	Las instalaciones cuentan con las medidas adecuadas para poder laborar									✓		✓		✓					
		Se cuenta con el equipo adecuado para laborar										✓		✓		✓				
		Conoce las medidas de seguridad de la empresa										✓		✓		✓				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempos</li> </ul>	Los tiempos que emplea para realizar su labor son los adecuados										✓		✓		✓			
			La empresa brinda instrucciones e indicaciones del manejo de su área										✓		✓		✓			
			La empresa presenta un plan de medición de desempeño de cada colaborador										✓		✓		✓			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de trabajo</li> </ul>	Cuenta con los equipos adecuados para realizar cada labor										✓		✓		✓			
			Los equipos de trabajo se encuentran en buen estado para laborar										✓		✓		✓			
			Los equipos funcionan de manera correcta para la acción que realizan										✓		✓		✓			
	<p><b>Eficiencia</b></p> <p>Es el logro de los resultados que se deseaban obtener reduciendo tiempos y la menor cantidad posible de recursos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> </ul>	Cuentan con los recursos adecuados para desempeñar su labor										✓		✓		✓			
			Utiliza de manera adecuada los recursos brindados										✓		✓		✓			
			Recibe capacitaciones para el uso adecuado de recursos											✓		✓		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación</li> </ul>		Su jefe le orienta en los trabajos a realizar											✓		✓		✓			
		El jefe participa de manera conjunta para el logro de los objetivos											✓		✓		✓			
		Recibe orientación y apoyo por parte de sus compañeros											✓		✓		✓			

<b>Eficacia</b>  Es el logro de los resultados deseados en los tiempos programados, este se desarrollara utilizando más recursos de lo previsto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> </ul>	Cumple con los trabajos encomendados									✓		✓		✓			
		Cuenta con las habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo										✓		✓		✓		
		Sus compañeros de trabajo se organizan para lograr el cumplimiento de los objetivos										✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> </ul>	Domina el área en el que se encuentra										✓		✓		✓		
		Se siente capaz de asumir nuevas responsabilidades y decisiones										✓		✓		✓		
		Participa en los proyectos de mejora en la empresa										✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> </ul>	Sus compañeros colaboran para la solución de imprevistos										✓		✓		✓		
		Las áreas de la empresa trabajan de manera conjunta										✓		✓		✓		
		Tiene iniciativa de solución de problemas ante la ausencia del jefe										✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación</li> </ul>	Se siente preparado para trabajar en otra área de la empresa										✓		✓		✓		
		Considera que se adapta fácilmente a una nueva actividad de trabajo										✓		✓		✓		
		Considera que debe ser capacitado para adaptarse a una nueva labor										✓		✓		✓		


---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

Validación del instrumento: Productividad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: UJALBERTO RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 1781848

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

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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 IV**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ESTUDIO CONTABLE CONTADORES PÚBLICOS & AUDITORES ANDRADE S.A.C, LURIN - 2018.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.	
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	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.			
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<p align="center"><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>Es la actitud del individuo, desde la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada individuo basadas en las creencias y valores que el individuo va desarrollando en el transcurso de su ejercicio laboral.</p>	<p align="center"><b>Clima organizacional</b></p> <p>Es la percepción o sentimiento que expresa un colaborador con respecto al ambiente de trabajo en la que se encuentra, si este se encuentra satisfecho aportara de manera positiva en los logros de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> </ul>	Se realiza trabajos en apoyo mutuo entre sus compañeros									✓		✓		✓		
			Su jefe directo impulsa el trabajo en equipo en su área												✓		✓	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación</li> </ul>	Se siente motivado dentro de la empresa												✓		✓	
			Se siente motivado para asumir nuevas responsabilidades y decisiones							✓					✓		✓	
			Percibe la motivación de su jefe directo												✓		✓	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Buen trato</li> </ul>	La relación con sus compañeros es el adecuado												✓		✓	
			Considera que en la empresa exista problemas frecuentes												✓		✓	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bienestar</li> </ul>	Su jefe lo apoya cuando se encuentra en problemas												✓		✓	
			Su jefe participa con ustedes en las actividades diarias de manera conjunta.												✓		✓	

<p><b>Condiciones de trabajo</b> Son condiciones de salud y seguridad del colaborador, mediante estas condiciones favorables el colaborador desarrolla sus actividades de manera adecuada obteniendo así mayores beneficios para la empresa y generara satisfacción laboral.</p>	<p>• Integración</p>	Se siente protegido dentro de su ambiente de trabajo								✓		✓		✓				
		La empresa realizan actividades de integración								✓		✓		✓				
		Se encuentra satisfecho con las actividades de integración realizadas								✓		✓		✓				
	<p>• Salud</p>	Se les realiza exámenes médicos de manera constante								✓		✓		✓				
		Considera que los exámenes médicos deberían ser periódicos								✓		✓		✓				
		La empresa contribuye con los exámenes médicos de su familia								✓		✓		✓				
	<p><b>Compensaciones laborales</b> Es un beneficio otorgado por el desempeño de cada colaborador se puede darse de manera monetaria, reconocimientos no monetarios organizaciones.</p>	<p>• Reconocimiento</p>	Recibe muestras de reconocimiento en la empresa								✓		✓		✓			
			Los reconocimientos se dan de manera pública en la empresa								✓		✓		✓			
			Recibe reconocimientos por el aumento de su desempeño								✓		✓		✓			
		<p>• Salarios</p>	El sueldo que percibe va acorde con la labor que desempeña									✓		✓		✓		
			La empresa cumple con el pago de su salario en las fechas correctas								✓		✓		✓			
			Percibe incremento de su bonificación acorde al mercado								✓		✓		✓			
			Percibe remuneraciones extras por los días festivos								✓		✓		✓			
		<p>• Incentivos</p>	Los bonos salariales que percibe son justos									✓		✓		✓		
Recibe capacitaciones constantes para su crecimiento profesional										✓		✓		✓				

Validación del instrumento: Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

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


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

DNI: ..... 40968849 .....

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

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.

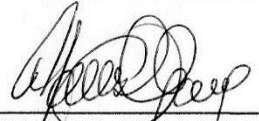
**Productividad**

La productividad es la optimización de los recursos que integran dentro de una organización, además de ser el balance de todos los factores interviene en la integración del negocio o de la empresa, logrando así obtener mayores productos logrados y los insumos fueron utilizados de manera adecuada, logrando así ser una empresa productiva que poder posicionarnos en el mercado.

<p><b>Efectividad</b></p> <p>Es la capacidad para el logro de los objetivos que se implantan tanto de manera individual o colectiva dentro de una organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> </ul>	Las instalaciones cuentan con las medidas adecuadas para poder laborar								✓		✓		✓				
		Se cuenta con el equipo adecuado para laborar									✓		✓		✓			
		Conoce las medidas de seguridad de la empresa									✓		✓		✓			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempos</li> </ul>	Los tiempos que emplea para realizar su labor son los adecuados									✓		✓		✓		
			La empresa brinda instrucciones e indicaciones del manejo de su área									✓		✓		✓		
			La empresa presenta un plan de medición de desempeño de cada colaborador									✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de trabajo</li> </ul>	Cuenta con los equipos adecuados para realizar cada labor									✓		✓		✓			
		Los equipos de trabajo se encuentran en buen estado para laborar									✓		✓		✓			
		Los equipos funcionan de manera correcta para la acción que realizan									✓		✓		✓			
	<p><b>Eficiencia</b></p> <p>Es el logro de los resultados que se deseaban obtener reduciendo tiempos y la menor cantidad posible de recursos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos</li> </ul>	Cuentan con los recursos adecuados para desempeñar su labor								✓		✓		✓			
			Utiliza de manera adecuada los recursos brindados									✓		✓		✓		
			Recibe capacitaciones para el uso adecuado de recursos									✓		✓		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación</li> </ul>		Su jefe le orienta en los trabajos a realizar									✓		✓		✓			
		El jefe participa de manera conjunta para el logro de los objetivos									✓		✓		✓			
		Recibe orientación y apoyo por parte de sus compañeros									✓		✓		✓			



<b>Eficacia</b>  Es el logro de los resultados deseados en los tiempos programados, este se desarrollara utilizando más recursos de lo previsto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> </ul>	Cumple con los trabajos encomendados								✓		✓		✓			
		Cuenta con las habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo									✓		✓		✓		
		Sus compañeros de trabajo se organizan para lograr el cumplimiento de los objetivos									✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> </ul>	Domina el área en el que se encuentra									✓		✓		✓		
		Se siente capaz de asumir nuevas responsabilidades y decisiones									✓		✓		✓		
		Participa en los proyectos de mejora en la empresa									✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> </ul>	Sus compañeros colaboran para la solución de imprevistos									✓		✓		✓		
		Las áreas de la empresa trabajan de manera conjunta									✓		✓		✓		
		Tiene iniciativa de solución de problemas ante la ausencia del jefe									✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación</li> </ul>	Se siente preparado para trabajar en otra área de la empresa									✓		✓		✓		
		Considera que se adapta fácilmente a una nueva actividad de trabajo									✓		✓		✓		
		Considera que debe ser capacitado para adaptarse a una nueva labor									✓		✓		✓		

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**Validación del instrumento: Productividad**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

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


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

**DNI:** ..... 40968849

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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.**



<p><b>Condiciones de trabajo</b> Son condiciones de salud y seguridad del colaborador, mediante estas condiciones favorables el colaborador desarrollar sus actividades de manera adecuada obteniendo así mayores beneficios para la empresa y generara satisfacción laboral.</p>		Se siente protegido dentro de su ambiente de trabajo									✓		✓		✓			
	• Integración	La empresa realizan actividades de integración									✓		✓		✓			
		Se encuentra satisfecho con las actividades de integración realizadas									✓		✓		✓			
	• Salud	Se les realiza exámenes médicos de manera constante									✓		✓		✓			
		Considera que los exámenes médicos deberían ser periódicos									✓		✓		✓			
		La empresa contribuye con los exámenes médicos de su familia									✓		✓		✓			
	<p><b>Compensaciones laborales</b> Es un beneficio otorgado por el desempeño de cada colaborador se puede darse de manera monetaria, reconocimientos no monetarios organizaciones.</p>	• Reconocimiento	Recibe muestras de reconocimiento en la empresa									✓		✓		✓		
			Los reconocimientos se dan de manera pública en la empresa									✓		✓		✓		
			Recibe reconocimientos por el aumento de su desempeño									✓		✓		✓		
		• Salarios	El sueldo que percibe va acorde con la labor que desempeña										✓		✓		✓	
La empresa cumple con el pago de su salario en las fechas correctas												✓		✓		✓		
Percibe incremento de su bonificación acorde al mercado												✓		✓		✓		
Percibe remuneraciones extras por los días festivos												✓		✓		✓		
• Incentivos		Los bonos salariales que percibe son justos										✓		✓		✓		
		Recibe capacitaciones constantes para su crecimiento profesional										✓		✓		✓		

**Validación del instrumento: Satisfacción Laboral**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:** ..... VARGAS DIAZ ADEMAR .....

**DNI:** ..... 45476251 .....

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

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.**

<b>Productividad</b> La productividad es la optimización de los recursos que integran dentro de una organización, además de ser el balance de todos los factores interviene en la integración del negocio o de la empresa, logrando así obtener mayores productos logrados y los insumos fueron utilizados de manera adecuada, logrando así ser una empresa productiva que poder posicionamos en el mercado.	<b>Efectividad</b> Es la capacidad para el logro de los objetivos que se implantan tanto de manera individual o colectiva dentro de una organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad</li> </ul>	Las instalaciones cuentan con las medidas adecuadas para poder laborar									✓		✓		✓					
			Se cuenta con el equipo adecuado para laborar											✓		✓		✓			
			Conoce las medidas de seguridad de la empresa											✓		✓		✓			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempos</li> </ul>	Los tiempos que emplea para realizar su labor son los adecuados											✓		✓		✓			
			La empresa brinda instrucciones e indicaciones del manejo de su área											✓		✓		✓			
			La empresa presenta un plan de medición de desempeño de cada colaborador											✓		✓		✓			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de trabajo</li> </ul>	Cuenta con los equipos adecuados para realizar cada labor											✓		✓		✓			
			Los equipos de trabajo se encuentran en buen estado para laborar											✓		✓		✓			
			Los equipos funcionan de manera correcta											✓		✓		✓			
	<b>Eficiencia</b> Es el logro de los resultados que se deseaban obtener reduciendo tiempos y la menor cantidad posible de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos</li> </ul>	Cuentan con los recursos adecuados para desempeñar su labor											✓		✓		✓			
			Utiliza de manera adecuada los recursos brindados											✓		✓		✓			
			Recibe capacitaciones para el uso adecuado de recursos											✓		✓		✓			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación</li> </ul>	Su jefe le orienta en los trabajos a realizar												✓		✓		✓		
			El jefe participa de manera conjunta para el logro de los objetivos												✓		✓		✓		
Recibe orientación y apoyo por parte de sus compañeros														✓		✓		✓			

<b>Eficacia</b>  Es el logro de los resultados deseados en los tiempos programados, este se desarrollara utilizando más recursos de lo previsto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento</li> </ul>	Cumple con los trabajos encomendados									✓		✓		✓					
		Cuenta con las habilidades necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo										✓		✓		✓				
		Sus compañeros de trabajo se organizan para lograr el cumplimiento de los objetivos										✓		✓		✓				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> </ul>	Domina el área en el que se encuentra										✓		✓		✓			
			Se siente capaz de asumir nuevas responsabilidades y decisiones										✓		✓		✓			
			Participa en los proyectos de mejora										✓		✓		✓			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> </ul>	Sus compañeros colaboran para la solución de imprevistos											✓		✓		✓		
			Las áreas de la empresa trabajan de manera conjunta											✓		✓		✓		
			Tiene iniciativa de solución de problemas ante la ausencia del jefe											✓		✓		✓		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación</li> </ul>	Se siente preparado para trabajar en otra área de la empresa											✓		✓		✓		
			Considera que se alinea fácilmente a una nueva actividad de trabajo											✓		✓		✓		
			Considera que debe ser capacitado para adaptarse a una nueva labor											✓		✓		✓		

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**Validación del instrumento: Productividad**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:** ..... VARGAS DIAZ ADEMAR .....

**DNI:**..... 45476251 .....

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

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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 V**  
**CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA**



**“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”**

**EL QUE SUSCRIBE:**

C.P.C. **ANDRADE VILCA ALFREDO GUSTAVO** identificado con DNI N° 07698513, Gerente General de la empresa **CONTADORES PÚBLICOS & AUDITORES ANDRADE S.A.C.**, con RUC: **20547806213** domiciliada en Pza. Castilla Nro. 120 Urb. Las Virreynas (Oficina 202) Lima - Lima - Lurín.

**CERTIFICA:**

Que, la Srta. **ISABEL ROSARIO NUÑEZ RAMOS**, identificada con DNI N° 75825166, ha realizado su tesis denominada **“SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ESTUDIO CONTABLE CONTADORES PÚBLICOS & AUDITORES ANDRADE S.A.C., LURIN, 2018”**, realizando las encuestas correspondientes al tema de estudio, en el presente año.

Se expide el presente documento, de acuerdo a Ley, para los fines académicos de la solicitante.

Lima, 17 de Noviembre, 2018



ALFREDO GUSTAVO ANDRADE VILCA  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO  
AUDITOR INDEPENDIENTE  
MATRICULA N° 36998  
ECONOMISTA COLEGIADO  
MATRICULA N° 382

**C.P.C. ANDRADE VILCA ALFREDO GUSTAVO**  
**Matricula N° 36998**  
**DNI: 07698513**



Dirección: Plaza Castilla Nro. 120 urb. Las Virreynas (Oficina 202) Lima - Lima - Lurín  
Teléfono: 430-4422  
E-mail: [cpc.alfredo.andrade.vilca@gmail.com](mailto:cpc.alfredo.andrade.vilca@gmail.com)

**ANEXO VI**

**MATRIZ DE DATOS DE EXCEL**

<b>SATISFACCION LABORAL</b>																												
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>									<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>									<b>COMPENSACIONES LABORALES</b>										
<b>SUJETO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>D1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>D2</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>D3</b>	<b>V1</b>
1	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	3	3	3	3	4	4	28	4	3	3	3	3	3	4	4	3	30	84
2	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	3	4	3	4	4	4	30	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33	90
3	2	4	4	2	4	2	4	22	4	4	4	2	4	2	4	4	28	4	4	2	4	4	2	4	4	2	30	80
4	4	2	4	4	2	4	2	22	2	2	4	4	4	4	2	2	24	2	4	4	4	4	4	2	2	4	30	76
5	4	2	4	4	2	4	2	22	2	2	4	4	4	4	2	2	24	2	4	4	4	4	4	2	2	4	30	76
6	4	2	3	4	4	4	2	23	2	2	3	4	3	4	4	2	24	2	3	4	3	3	4	4	2	4	29	76
7	4	2	4	4	2	4	2	22	2	2	4	4	4	4	2	2	24	2	4	4	4	4	4	2	2	4	30	76
8	3	2	4	2	3	3	2	19	2	2	4	2	4	2	3	2	21	2	4	2	4	4	2	3	2	2	25	65
9	2	2	4	2	2	2	2	16	2	2	4	2	4	2	2	2	20	2	4	2	4	4	2	2	2	2	24	60
10	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	4	2	4	30	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	90
11	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	4	2	4	30	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	90
12	4	4	2	4	2	4	4	24	4	4	2	4	2	4	2	4	26	4	2	4	2	2	4	2	4	4	28	78
13	4	4	2	4	2	4	4	24	4	4	2	4	2	4	2	4	26	4	2	4	2	2	4	2	4	4	28	78
14	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	4	2	4	30	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	90
15	1	4	4	2	4	1	4	20	4	4	4	2	4	2	4	4	28	4	4	2	4	4	2	4	4	2	30	78
16	4	4	4	2	4	4	4	26	4	4	4	2	4	2	4	4	28	4	4	2	4	4	2	4	4	2	30	84
17	2	3	2	2	4	2	3	18	3	3	2	2	2	2	4	3	21	3	2	2	2	2	2	4	3	2	22	61
18	4	3	4	2	4	4	3	24	3	3	4	2	4	2	4	3	25	3	4	2	4	4	2	4	3	2	28	77
19	4	3	4	2	4	4	3	24	3	3	4	2	4	2	4	3	25	3	4	2	4	4	2	4	3	2	28	77
20	4	4	4	2	3	4	4	25	4	4	4	2	4	2	3	4	27	4	4	2	4	4	2	3	4	2	29	81

21	4	4	2	2	2	4	4	22	4	4	2	2	2	2	2	4	22	4	2	2	2	2	2	2	4	2	22	66
22	4	4	2	4	2	4	4	24	4	4	2	4	2	4	2	4	26	4	2	4	2	2	4	2	4	4	28	78
23	4	4	2	4	2	4	4	24	4	4	2	4	2	4	2	4	26	4	2	4	2	2	4	2	4	4	28	78
24	3	4	2	4	4	3	4	24	4	4	2	4	2	4	4	4	28	4	2	4	2	2	4	4	4	4	30	82
25	3	3	4	2	3	3	3	21	3	3	4	2	4	2	3	3	24	3	4	2	4	4	2	3	3	2	27	72
26	3	4	4	4	3	3	4	25	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	91
27	3	4	4	4	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	94
28	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	4	2	4	30	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	90
29	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	4	2	4	30	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	90
30	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	4	2	4	30	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	90

PRODUCTIVIDAD																															
EFECTIVIDAD											EFICIENCIA										EFICACIA										
SUJ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	D	1	1	1	1	1	1	1	1	1	D	1	2	2	2	2	2	2	2	D	V2	
										1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	2	9	0	1	2	3	4	5	6	7	3	
1	3	3	4	4	4	4	2	3	3	30	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	93
2	2	1	1	3	4	4	2	2	1	20	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34	88
3	2	1	1	1	2	4	2	2	1	16	2	4	2	4	4	4	4	4	2	30	4	4	4	4	2	4	2	4	4	32	78
4	2	1	1	3	4	2	2	2	1	18	4	4	4	2	2	2	2	4	4	28	2	2	2	4	4	4	4	2	2	26	72
5	1	2	1	2	4	2	1	1	2	16	4	4	4	2	2	2	2	4	4	28	2	2	2	4	4	4	4	2	2	26	70
6	4	1	1	2	4	2	2	4	1	21	4	3	4	4	2	2	2	3	4	28	2	2	2	3	4	3	4	4	2	26	75
7	2	2	2	2	4	2	2	2	2	20	4	4	4	2	2	2	2	4	4	28	2	2	2	4	4	4	4	2	2	26	74
8	2	1	2	4	3	2	2	2	1	19	2	4	2	3	2	2	2	4	2	23	2	2	2	4	2	4	2	3	2	23	65
9	2	1	1	2	2	2	2	2	1	15	2	4	2	2	2	2	2	4	2	22	2	2	2	4	2	4	2	2	2	22	59
10	4	1	1	2	4	4	4	4	1	25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	93
11	3	1	2	2	4	4	3	3	1	23	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	91
12	3	1	2	2	4	4	3	3	1	23	4	2	4	2	4	4	4	2	4	30	4	4	4	2	4	2	4	2	4	30	83
13	2	1	4	2	4	4	2	2	1	22	4	2	4	2	4	4	4	2	4	30	4	4	4	2	4	2	4	2	4	30	82
14	2	1	3	3	4	4	2	2	1	22	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	90
15	2	2	4	1	1	4	2	2	2	20	2	4	2	4	4	4	4	4	2	30	4	4	4	4	2	4	2	4	4	32	82
16	2	2	3	1	4	4	2	2	2	22	2	4	2	4	4	4	4	4	2	30	4	4	4	4	2	4	2	4	4	32	84
17	2	2	2	1	2	3	2	2	2	18	2	2	2	4	3	3	3	2	2	23	3	3	3	2	2	2	2	4	3	24	65
18	3	1	2	2	4	3	3	3	1	22	2	4	2	4	3	3	3	4	2	27	3	3	3	4	2	4	2	4	3	28	77
19	3	1	2	2	4	3	3	3	1	22	2	4	2	4	3	3	3	4	2	27	3	3	3	4	2	4	2	4	3	28	77
20	4	1	2	2	4	4	4	4	1	26	2	4	2	3	4	4	4	4	2	29	4	4	4	4	2	4	2	3	4	31	86
21	2	1	2	2	4	4	2	2	1	20	2	2	2	2	4	4	4	2	2	24	4	4	4	2	2	2	2	2	4	26	70
22	2	2	2	2	4	4	2	2	2	22	4	2	4	2	4	4	4	2	4	30	4	4	4	2	4	2	4	2	4	30	82

23	2	2	2	2	4	4	2	2	2	22	4	2	4	2	4	4	4	2	4	30	4	4	4	2	4	2	4	2	4	30	82	
24	2	2	1	1	3	4	2	2	2	19	4	2	4	4	4	4	4	2	4	32	4	4	4	2	4	2	4	4	4	32	83	
25	2	2	3	1	3	3	2	2	2	20	2	4	2	3	3	3	3	4	2	26	3	3	3	4	2	4	2	3	3	27	73	
26	2	2	2	2	3	4	2	2	2	21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	91	
27	2	2	2	4	3	4	2	2	2	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	95	
28	2	2	2	2	4	4	2	2	2	22	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	90
29	1	2	2	2	4	4	1	1	2	19	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	87	
30	1	1	2	3	4	4	1	1	1	18	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	86	