

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## FACULTAD DE CIENCIA ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

### PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



La satisfacción laboral y su relación con la productividad del personal  
administrativo de la empresa AF Negociaciones EIRL

**Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en  
Administración**

**Autor**

Honores Valverde, Luis Yamir

**Asesor(a):**

Portales Pairazamán, Manuela I.

**Código Orcid:** 0000-0001-5882-254x

Chimbote- Perú

2021

# ÍNDICE

PALABRAS CLAVE.....	3
CONTANCIA DE ORIGINALIDAD TURTININ.....	4
TITULO.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
1. INTRODUCCIÓN .....	8
Antecedentes y fundamentación científica.....	9
2. Justificación de la investigación.....	34
3. Problema: .....	34
4. Conceptuación y Operacionalización de las Variables .....	34
5. Hipótesis:.....	35
6. Objetivos .....	35
7. Metodología. ....	36
7.1. Tipo y diseño de investigación:.....	36
7.2. Población – muestra .....	36
7.3. Técnicas e instrumentos de investigación: .....	37
8. Procesamiento y análisis de información .....	37
9. Resultados .....	37
Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020 .....	40
Determinar el nivel de productividad de los trabajadores AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.....	41
Correlación entre condiciones favorables de trabajo y la productividad .....	42
Objetivo específico 4: Correlación entre clima organizacional y productividad .....	44
Correlación entre recompensas justas de trabajo y la productividad .....	46
10. Discusion.....	49
11. Conclusiones. ....	51
12. Recomendaciones.....	52
13. Referencias bibliográficas.....	53
ANEXO 01 - CUESTIONARIO.....	1

## **PALABRAS CLAVE:**

**Satisfacción:** La satisfacción en el trabajo está enfocada a las reacciones de los individuos con interacción a su trabajo, por consiguiente una vez que un sujeto está satisfecho, las reacciones van a ser positivas, por el contrario una vez que un sujeto está insatisfecho, las reacciones van a ser negativas en su trabajo.

**Motivación:** Son esos que permanecen involucrados con todo lo que contiene el cargo, las responsabilidades y a las labores en relación con comentado cargo. Dichos componentes que motivan y generan algún resultado de satisfacción. Incluso llegan a impulsar y producir satisfacción o llegar a desarrollarla.

**Productividad:** La productividad es laborar de forma inteligente lo dice Prokopenko(1989). La productividad no se mejora añadiendo más trabajo en las labores; al contrario, al trabajar de manera más intensa nos da por resultados la reducción mayoritaria de la productividad dado que las limitaciones físicas y fisiológicas del hombre no lo permiten.

**Desempeño:** Es el cumplimiento de las labores y las responsabilidades para terminar el trabajo en función de los puestos.

**Efectividad:** Es la relación entre los resultados alcanzados y los resultados propuestos, lo que permite medir el grado de consecución de los objetivos planificados. La cantidad se considera el único criterio, se enmarca dentro de los estilos efectivos, aquellos en los que lo importante es el resultado, cueste lo que cueste.

## **Línea de Investigación:**

**Área** : Ciencias sociales

**Sub-área** : Economía y negocios

**Disciplina:** Negocio y Management

# Constancia de originalidad



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado “La satisfacción laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de la empresa AF Negociaciones EIRL” del (a) estudiante: **Luis Yamir Honores Valverde**, identificado(a) con Código N° **1114000192**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 29%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 15 de Noviembre de 2021

  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Dr. CARLOS URBINA SANJINES  
VICERRECTOR



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **Título**

La satisfacción laboral y su relación con la productividad  
del personal administrativo de la empresa AF  
Negociaciones EIRL, 2020.

## **RESUMEN**

La siguiente investigación presenta como título La satisfacción laboral y su relación con la productividad del personal administrativo en la empresa AF Negociaciones E.I.R.L Chimbote 2020; que permitió saber de qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad del personal administrativo de la misma.

Esta investigación es de tipo descriptiva, porque va a describir operacionalmente las variables, la población de estudio se conforma por 15 trabajadores de la empresa AF Negociaciones, y tiene como finalidad dentro del contexto particular conocer el nivel de la variable. Esta investigación se encuentra en el nivel aplicada. La investigación nos ayudó también a despejar y a obtener mediante su investigación ideas más claras de cómo es y cómo opera el sector pesquero en las empresas locales e internacionales.

Lo que esperamos encontrar en la investigación fue determinar si hay relación existente o no entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa AF Negociaciones.

## **ABSTRACT**

This research work is presents as title Job satisfaction and its relationship with the productivity of administrative staff in the company AF Negotiations E.I.R.L Chimbote 2020; to know how job satisfaction influences the productivity of its administrative staff.

This research is descriptive, because it is going to describe operationally the variables, the study population is made up of 15 workers from the AF Negotiations company, and its purpose within the particular context is to know the level of the variable. This research is at the applied level. The research also helped us to clarify and obtain through its research clearer ideas about what the fishing sector is like and how it operates in local and international companies.

What we hoped to find in the investigation was to determine whether or not there is a relationship between job satisfaction and worker productivity at AF Negotiations.

## 1. INTRODUCCIÓN

### **Antecedentes y fundamentación científica.**

#### **Antecedentes.**

**Lomas (2017)** en su estudio titulado "La satisfacción laboral y su interacción con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Buenos Aires en 2017" tenía como el objetivo general la interacción entre la satisfacción en el trabajo y la productividad de los empleados de la Municipalidad de Buenos Aires en 2017. El diseño del análisis ha sido correlativamente detallado: el análisis además integró una muestra de 70 trabajadores del distrito de Buenos Aires en 2017, quienes fueron valorados por medio de formularios para recolectar información y de esta forma se arribó al siguiente resultado: una vez que se aplicaron las estadísticas, se demostró existente un parentesco directo; bastante positivo en medio de las cambiantes satisfacción en el trabajo y producción positiva, se da gracias a que el costo P (Sig. (Bilateral)) Esandlt; en 0.05 en otros términos "0.000; la correlación de Pearson r es 0.944, lo cual nos da que la variable satisfacción laboral influye directamente en la variable productividad en un 89%. Dichos resultados provienen de la muestra de la cual 3 sugiere un bajo grado de Tener satisfacción, lo cual perjudica su productividad Del total de la muestra, 3 reportaron tener un bajo grado de satisfacción ya que la organización no cuenta con cada una de las facilidades y libertades para hacer sus ocupaciones El sueldo no refleja los papeles y responsabilidades que necesita el puesto. Del mismo modo, la producción de los trabajadores en la Gestión del Distrito de Buenos Aires promedia el 39% debido a que los empleados algunas veces permanecen dispuestos a hacer trabajo extra en su trabajo u otras ocupaciones, así como los empleados en Algunas veces se muestra que los grupos de la Organización se aplican correctamente. y gestionado.

**Halanocha, Palomino y Rupay (2019)** en su análisis llevado a cabo en el Instituto Nacional de Salud Infantil San Borja, el propósito primordial de esta investigación ha sido decidir si existía un parentesco entre estos componentes: motivación y satisfacción en el trabajo en la productividad de los chicos doctores. , personal técnico y de enfermería. Determine además qué magnitud de la motivación y el elemento de satisfacción en el trabajo se ven dañados. Se ha visto que la instalación experimenta cuellos de botella, retrasos en el alta de pacientes y alta rotación de enfermeras, esto se da mayormente por la burocracia del sistema, falta tecnológica, etcétera. La mejora del proceso se concentra en



la tecnología, en remover los cuellos de botella, empero no en el actor primordial. : Capital humano. Teniendo presente los estudios que presentan la interacción entre la satisfacción laboral, la motivación y la productividad, decidimos utilizar las encuestas al personal doctor, de enfermería y técnico del INSNSB, al igual que realizamos un conjunto focal y entrevistas no direccionales. El análisis ha sido más allá de decidir el nivel de satisfacción laboral, motivación y su interacción con la productividad, se trató de establecer el grado de dichos componentes en los 3 equipos ocupacionales xxiii, considerando que son el porcentaje mayor en la organización y representan un estrecha interacción en los procesos, el logro de las metas no es dependiente del esfuerzo individual, sino de manera conjunta. De las entrevistas se puede deducir que la jerarquía y el abuso de poder del personal doctor influyen o influye en el personal de enfermería y especialista por sentirse desconectado. La estudio localizó existente una compenetración directa entre 3 componentes, la motivación, , la satisfacción laboral y la productividad; Asimismo, la magnitud de funcionamiento en términos de motivación es la más afectada y los componentes manejo laboral y / o remuneración e interrelaciones particulares son los más dañados. Dichos resultados tienen la posibilidad de estar respaldados por los diversos tipos de contratos y beneficios que conllevan, así como tenemos la posibilidad de mirar la comunicación no acertada por los miembros de todo el conjunto hace impactar de una manera negativa en los empleados.

**Rivas (2009)** hizo su estudio sobre la satisfacción y manejo laboral de los maestros de las Instituciones Educativas Adventistas de la Sociedad Oriental y Tarea Paracentral del Salvador, disertación sobre la votación de la maestría, en la Universidad de Montemorelos. El propósito era consultar si la satisfacción de trabajar en la empresa se relacionaba con el manejo docente en las instituciones educativas adventistas. La metodología ha sido detallada, correlativa, enfocando cuantitativa y transversalmente. La población estuvo constituida por 80 profesores. La muestra de 65 docentes de escuelas primarias y secundarias del sistema educativo adventista. La muestra por 65 maestros que enseñaban en primaria y secundaria en los colegios del sistema educativo adventista. Se utilizaron 2 herramientas las cuales se dividieron en las 24 declaraciones las cuales medían la satisfacción laboral y la segunda que brindaba 34 declaraciones que medían el grado de funcionamiento, con valores de fiabilidad de 0,923 y 0,938 para ambos de forma respectiva. Para las conjeturas dadas se usaron las pruebas estadísticas de Pearson y estudio de varianza factorial. El resultado mostró que para el nivel de satisfacción los profesores han tenido una autopercepción entre satisfecho a bastante satisfecho. Para el grado de funcionamiento, los maestros se auto percibieron entre casi continuamente y continuamente. Se concluyó conforme con la autopercepción que poseen los maestros del nivel de satisfacción y el grado de funcionamiento existente una interacción de forma positiva en los niveles bajos. El nivel

de satisfacción de los trabajadores hallado ha sido entre satisfechos y bastante satisfechos. El análisis fue útil como un aporte pues buscó y se basó en el conocimiento del nivel de satisfacción laboral y cómo manejar las labores educativas conforme con la visión de los maestros, meta además de la presente investigación. No obstante se halló una base teórica la cual facilitó la forma de desarrollar la y estudio, además de herramientas de evaluación de las cambiantes en análisis.

**Guillermo (2018)** su estudio tuvo como fin principal decidir en qué medida la satisfacción laboral es relacionada con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. El estudio que se emplea es el aplicado, el diseño que se utilizó ha sido no empírico transeccional detallado correlacional. La magnitud de la muestra se halló gracias a una fórmula de población infinita, se obtuvo 206 trabajadores, se utilizó la formulación de muestra ajustada y se obtuvo 141 trabajadores. Hemos hallado que conforme el Rho de Spearman a un grado de significancia de 0.01, con un costo de P igual 0.000, correlación del 0.841 bastante significativa. Finalmente se demostró que existe una interacción entre la satisfacción de los trabajadores y la productividad; esto nos dice que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura se hallan satisfechos laborando en su organización por tanto su producción es bastante conveniente en su trabajos cotidianos.

**Serruto (2019)** en su estudio nos brindó información sobre el grado de satisfacción de los trabajadores según el género de los trabajadores también del tiempo de servicio y también su desempeño a nivel de cargo de los 50 ayudantes de la Agro Industrial San Pedro, que se ubica en la metrópoli de Tarapoto, en el año 2019, es de esta forma que en esta investigación se ha enfocado de manera cuantitativa, tipo aplicada, grado detallado y de diseño no empírico, transversal, además se empleó el modelo de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2006). Los resultados arrojaron que más de la mitad del total de encuestados se ubicaron en un grado “Satisfecho”, el 40% se ubicó en el grado “Promedio”, y finalmente la satisfacción de los trabajadores en la cuál se ubicaron los ayudantes de la compañía se mantuvo en margen de “Satisfecho” y “promedio” lo cuál arraigó que se generara reacciones positivas con el trabajo y trabajadores satisfechos con el sueldo, no obstante existe todavía unas complicaciones que se deben mejorar.

**Deza (2017)** el fin concreto de la investigación fue plasmar la interacción que se da con la satisfacción de los trabajadores y la productividad de los piscicultores de la sociedad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica. Mostrando que el activo importante entre los trabajadores, terminó primordial saber cuál era el grado de satisfacción de sus trabajadores

siendo esta la variable independiente, y la productividad siendo esta última la variable dependiente; en sus magnitudes: eficiencia, efectividad. El estudio es de tipo principal y su grado, correlacional. Se usó el procedimiento detallado, con un diseño empírico, detallado correlacional. Se describieron las cambiantes relacionadas y con análisis de incidencia e interrelación en funcionalidad dentro de la interacción causa- impacto. La muestra ha sido 20 piscicultores de 3 piscigranjas, en la laguna San Francisco; tanto la población y la muestra estuvieron a disposición. La base teórica son las distintas fuentes tanto bibliográficas como también los distintos trabajos de campo y la aplicación de formularios: herramientas accesibles y válidas por profesionales. Cada ítem del cuestionario fue hecho concordantemente con los cambiantes, magnitudes y también los distintos indicadores; lo cual ayudó a recolectar la información necesaria. El resultado nos da un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,672$  el grado de significancia  $\alpha = 0,05$  y un p-valor = 0,001. La t de Student, con un valor de costo de 3,85 al ser mayor al t crítico de 2,093 y ser alejado del territorio de aprobación de la conjetura nula, se admitió la premisa alternativa. Finalmente como algo final y primordial se definió que la productividad del elemento humano se relaciona de manera buena y positiva con la satisfacción del trabajador, con un nivel de interacción del 45,2% ( $r^2 = 0,452$ ).

**Torres (2011):** en su estudio “La Evaluación de Funcionamiento Laboral y su repercusión en el resultado de los rendimientos de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. De la localidad de Ambato en el año 2.010”, su fin fundamental es plantear resoluciones que le posibilite ser mejoren poco o corto tiempo el caso que pertenece, el estudio implica seis capítulos que se presentan en seguida: En el primer capítulo se plasma el problema el cuál se encontrará el asunto de estudio y las razones que lo originan, también se justifica a través de argumentos y se propuso las metas definiendo el objetivo del análisis. En el segundo capítulo extracta todo el estudio debido a que tiene relación con precedentes de investigación, fundamentos los cuales sustentan el asunto a tratar, situaciones de integración que ayuden para la exploración de la variable libre y la dependencia de la otra variable. En el siguiente capítulo especifica toda técnica que se utiliza, procedimientos en los cuales generan la certeza de los procesos de datos, del mismo modo como fue el desarrollo de manera estadística para saber cuál sería la población y también la muestra, considerando que consta de 98 trabajadores y la muestra promediaba los 78 trabajadores que ambos componentes fueron útiles para comprobar el análisis de la premisa. El cuarto apartado nos brinda el estudio y también la parte interpretativa de la información que se obtuvo gracias a las encuestas usadas. En el penúltimo capítulo se muestran las conclusiones que gracias a ellas se pudo llevar a cabo las sugerencias las cuáles son los resultados del estudio. Al final en el último capítulo se lleva a cabo la iniciativa que se

pretende dar a la Cooperativa aprobada e fundada de forma rápida.

**Jimenez (2020)** en su estudio se elaboró frente a la necesidad de implantar un control administrativo en el sector de producción de la Organización Agrícola AGROTAIRONA S.A. a lo largo de la era en el cual una de las alumno lleva laborando en esta, se hizo evidente que no hay un funcionamiento correcto para el cumplimiento de las tareas; por consiguiente, tampoco cuenta con un código de buen régimen corporativo. Se hizo un análisis de caso, cualitativo, bibliográfico y detallado sobre la exploración de controles administrativos del área de producción como parte gubernamental corporativo, lo que conlleva a llevar a cabo con las metas, políticas y tácticas que pueda asegurar la transparencia y efectividad en los procesos productivos. Los resultados logrados, plantean la necesidad de entablar un controlamiento interno de la zona de producción a fin de conseguir una buena administración de quienes incorporan la zona, permitiendo usar con eficacia y eficiencia los diferentes recursos de la compañía.

**Quispe (2013)** Nos dice que su estudio está dirigido a establecer la predominación de la satisfacción de los trabajadores en la productividad en SODIMAC TRUJILLO OPEN PLAZA 2013, en lo cuál se generó la utilización de algunos componentes, los cuales fueron 7 señalados por Fernández Ríos: la retribución económica, las condiciones totales del ámbito en el trabajo, la estabilidad y seguridad que da la compañía, las interacciones con los colegas, la ayuda y respeto a los mejores, el reconocimiento a causa de los otros una vez que se necesita y la probabilidad de desarrollarse personalmente en el ámbito laboral. Se usó un estudio de campo y los datos se obtuvieron por medio de encuestas aplicadas a una muestra tomada de los trabajadores de SODIMAC TRUJILLO OPEN PLAZA. El estudio nos da unos resultados en los que los trabajadores están insatisfechos y uno de los posibles motivos sería el pago que reciben a cambio del trabajo que ellos realizan. Además tenemos la posibilidad de mirar que el personal de SODIMAC PERU SA valoran la estabilidad que la compañía les ofrece, sin embargo no se sienten que los trabajadores tengan un sentido de compañerismo y tampoco trabajo en equipo por lo que tampoco se ubican ya sea por todo lo extra que aportan a nivel de esfuerzo laboral puesto que manifiestan que los jefes no les encargan responsabilidades y que su colaboración no consigue marcar la diferencia en la organización. Los asociados de SODIMAC PERU SA aseguran que sentirse laboralmente satisfecho optimiza la producción y productividad de la compañía.

**López (2017)** El presente estudio tuvo como fin importante averiguar la interacción

existente que se da entre la satisfacción de los trabajadores en el ámbito laboral y la productividad de estos. Este estudio ha sido de tipo elemental con grado descriptivo-Correlacional, enfocado de forma cuantitativa, diseño no empírico y transversal. El muestreo escogido se conforma por 25 personas de la empresa TECNIPESA PERU S.A.C en el distrito de Los Olivos. Se obtuvo los datos a través de un cuestionario aplicado, estos se procesaron utilizando el software SPSS22. El objetivo ha sido implantar la satisfacción de los trabajadores y la interacción con la productividad y otras teorías en relación al estudio. En el resultado se prioriza las respuestas en los que los trabajadores dijeron tener un excelente grado de satisfacción en el trabajo esto fue porque sus respuestas fueron directamente proporcional a las tareas que desarrollan y el tipo de acondicionamiento en el trabajo que son favorables; por medida que en la productividad los empleados obtienen un excelente resultado, en los que se menciona que las metas planteadas se alcanza por el buen trabajo que se hace comúnmente. Al final, la satisfacción de los trabajadores tiene una poca interacción con la productividad de los trabajadores, por consiguiente, la premisa anterior es aceptada, la satisfacción laboral influye en la productividad y al revés, empero de forma poca debido a que las variables son independientes de la otra en la población dónde se ubica la muestra.

## **Fundamentación Científica.**

### **Satisfacción laboral**

Según Robbins y Coulter (2015) la satisfacción en el trabajo está enfocada a las reacciones de los individuos con interacción a su trabajo, por consiguiente una vez que un sujeto está satisfecho, las reacciones van a ser positivas, por el contrario una vez que un sujeto está insatisfecho, las reacciones van a ser negativas en su trabajo.

El término de satisfacción en el trabajo o también llamada Satisfacción laboral además se puede abordar a partir de 2 perspectivas diversas: unidimensionalidad y la multidimensionalidad. La primera se centra en la reacción de el individuo para el trabajo generalmente, la segunda estima que la satisfacción se da un grupo de componentes involucrados con el trabajo y que por consiguiente es aceptable poder medir el grado de satisfacción de los trabajadores con ellos.

Los términos satisfacción laboral y motivación no significan la misma idea, la segunda es el resultado de algo que ya se experimentó mientras que la primera involucra un momento que se dirige a un resultado.

## **Insatisfacción laboral**

La insatisfacción en el trabajo reflejada por “el nivel de malestar experimentado por el trabajador con fundamento de su trabajo”, por lo tanto, se concreta que es una contestación negativa del empleado ante los componentes organizacionales de la compañía. Para dialogar de dichos componentes de insatisfacción podríamos nombrar la categorización primordial que esta misma creadora definió en su estudio “la insatisfacción en el trabajo como componente de un rendimiento bajo del trabajador” de la siguiente forma “insatisfacción en el puesto de trabajo, insatisfacción con la compañía, con el sueldo, con la política de asensos, con el líder o con la persona encargada de supervisar”. Así, se puede mirar que los ayudantes no se sienten cómodo con su tarea en la organización, desarrollando su trabajo en un ambiente plenamente lleno de insatisfacción, lo que perjudica su paz social, física y de la mente. Los empleados insatisfechos laboralmente no solamente se están afectando a él mismo, sino que además se ve reflejado en el rendimiento de la organización.

### **Causas principales de la insatisfacción laboral:**

Según Hannoun (2011) confirma que se tiene una “secuencia de componentes que están afectando de forma negativa a los trabajadores y que tienen la posibilidad de llegar a generar una fuerte insatisfacción y anhelos de renunciar a o modificar de trabajo”. Varias razones primordiales que generan insatisfacción en el trabajo:

a) Sueldo no esperado o bajo: Una de las maneras en el que el trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es teniendo un sueldo adecuado y proporcional al trabajo realizado.

b) Interacción no apropiada con los trabajadores cercanos y/o jefes. Algunas veces, la mala interacción generalmente se causa por celos, las envidias y también los recelos guardados, además de las actitudes demasiado pasivas o exageradamente competitivas de parte de algunos compañeros en el trabajo. En la situación de los jefes, se genera normalmente por las reacciones de prepotencia y desconsideración hacia sus trabajadores o por exigencias desmesuradas y cumplimiento de funciones que no son requeridas hacia el trabajador. Inclusive por resentimientos guardados y envidias hacen que las miradas se fijen hacia algunos empleados y se tomen como amenaza hacia la jefatura. Las malas interrelaciones en el campo de las labores harán que los individuos sientan anhelos de renunciar a su trabajo.

c) Poca o nulas modalidades de promoción. Una vez que alguna persona con ambiciones no competitivas se estanca en su respectivo puesto laboral y logra observar como va pasando el tiempo y él no logra prosperar ni es ascendido de puesto, con todo lo anterior hará que el trabajador se sienta apático e insatisfecho frente a su trabajo puesto que no logra

conseguir lo que quería a nivel laboral. Se logra generar desequilibrar lo que el trabajador quería y esperaba con lo cual se obtuvo realmente.

d) Personas inseguras. Trabajadores que tienen escasa confianza en sí mismos, en sus capacidades para realizar una labor. Se sienten poco capaces de hacerlo de una manera correcta o quizás de ajustarse al ámbito, esto les causará miedo y también sentirse inseguros o insatisfechos laboralmente.

e) Complejidad para ajustarse a un ambiente laboral. Existen trabajadores con paciencia vulnerable o que constantemente permanecen en cambios radicales de trabajos ya que llegan a cansarse o aburrirse de él con velocidad o pues quieren conseguir fines algo complejos en un tiempo no adecuado. Siempre se sienten insatisfechos y requieren modificar su trabajo para intentar sentirse mejor.

f) Condiciones poco laborables. La insatisfacción en el trabajo además podría ser efecto de las políticas de compañía, del ámbito físico o quizás de un trabajo rutinario o precario.

g) Situaciones particulares en el trabajo. Puntos tales como la convivencia en el trabajo, la edad, el sexo además del grado de estudio, la cultura y también la preparación, son componentes que hacen determinar el tipo de trabajo que tenemos la posibilidad de hacer, por lo que si se consigue un trabajo por debajo del grado de estudio o experiencia que tenga el trabajador provocará una insatisfacción notoria. De la misma manera llegará a ocurrir en los trabajador que no logren separar tiempo familiar y las situaciones dónde la familia lo necesite ya sea por los hijos pequeños o con otras situaciones familiares.

### **Consecuencias de la insatisfacción laboral**

Según Hannoun (2011) muestra lo siguiente: “la insatisfacción en el trabajo se maneja directamente proporcional al rendimiento dentro del trabajo y también a la productividad de la compañía, por lo que las organizaciones y empresas deben intentar que sus trabajadores se sientan satisfechos dentro de la misma”. Con lo antes mencionado se debe intentar que los trabajadores estén en un ambiente correcto y con las condiciones correctas. Los lugares con demasiado ruido, sitios con temperaturas no adecuadas o con poca ventilación hacen que el trabajador se exija y afecte de manera negativa el rendimiento en sus actividades en la empresa. Algunos de los efectos de la insatisfacción laboral es que los trabajadores se sientan poco motivados o pierdan el interés en el trabajo, esto genera apatía y que llegue a incumplir con sus funciones de manera usual. Sin embargo, este caso, sea por la razón que sea llegará en algún momento a generar estrés o quizás ansiedad y en un caso superlativo, la persona llegaría a entrar en depresión. Por otro lado, Fuentes (2012) muestra como primordiales secuelas:

- Inhibición
- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Abandono
- Accidentabilidad
- Baja Productividad
- Dificultad para trabajar en grupos

### **Teoría sobre Satisfacción laboral**

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow Robbins y Coulter (2014) explican que Maslow propuso lo siguiente: Los grados en esta jerarquía se deben satisfacer de manera inmediata e importante antes que esta necesidad llegue a volverse dominante. También Maslow hizo una clasificación de necesidades las cuales las clasificó en 5.

El grado inicial o grado uno abarcan las necesidades físicas del individuo y se fundamenta en las necesidades primarias para vivir, ya sea el alimento, vivienda, abrigo y todo lo que compromete las necesidades básicas y elementales de vida. En el siguiente grado se ubican las necesidades de estabilidad y se deben saciar luego de cubrir el primer grado y estas abarcan la defensa física-emocional en el centro laboral y en la familia, además las necesidades del primer grado seguirán siendo cubiertas. El penúltimo grado, en este grado se ubican las necesidades que implican lo social y es iniciada luego que se cubran los dos primeros grados, esta abarca todo lo que implica las relaciones entre las personas. El cuarto grado en el que se encuentran las necesidades de estima tal sea un logro, status y también el reconocimiento de la sociedad. El último grado se relaciona directamente con la satisfacción individual o sea la realización como persona por ejemplo publicar un libro.



### ***Teoría bifactorial***

En esta teoría los individuos poseen 2 componentes intrínsecamente involucrados, componentes higiénicos denominados además de insatisfacción, dichos es dependiente de una secuencia de condicionamientos que envuelven al individuo en el ámbito laboral, los componentes que motivan al trabajador hacen alusión al perfil de su puesto y a las actividades que se relacionan con él. Por consiguiente, aun cuando es viable que tanto la satisfacción y la insatisfacción son dos extremos de una constante, permanecen no ligados y se determinan por diferentes componentes.

La teoría de los componentes certifica la interacción que existe entre la orientación y la satisfacción. Nos plantea que los individuos tienen necesidades de dos tipos. Herzberg dio nombre a las necesidades básicas como llamándolas de limpieza, estas están en el ámbito del ámbito físico y psicológico en las que trabajan los individuos. Además plantea llamar a las necesidades secundarias como de motivación las cuales se parecen al orden jerárquico de la teoría de necesidades de Maslow. Para Herzberg las dos tipos de necesidades son satisfechas por distintos resultados y recompensas.

### ***Factores higiénicos (o insatisfactores)***

Martínez (2013) los componentes de limpieza son los que están afectando de forma directa las reacciones laborales, primordialmente la satisfacción y la insatisfacción. Una vez que dichos componentes fueron satisfechos tomados a algunos niveles que los trabajadores piensan que son aceptados, no puede haber insatisfacción, sin embargo no existe una acción positiva que destaque. Las actualizaciones que se dan en todo el sector limpieza no dan resultados en corto tiempo y se hallan en el ambiente cerca a los ayudantes, se manejan por la organización y se centran en el entorno en el cual se lleva a cabo las actividades y el ámbito que se rodea. El fin que subyace de la limpieza es evadir las ansiedades que ocasiona el ambiente que rodea. Una vez que los componentes de limpieza se degradan a un grado menor del que los trabajadores piensan que son aceptados, por lo que se crea insatisfacción en el trabajo. No obstante, los componentes higiénicos únicamente son satisfactores, más no se prestan para motivar, poseen la capacidad poco influenciable en el comportamiento, poseen una reducida capacidad para influir de forma poderosa en el comportamiento de los empleados. La palabra higiene o limpieza nos da justamente un carácter de prevención y sugiere que permanecen solamente destinados a evadir los tipos de insatisfacción en el ámbito o también alguna amenaza potencial que no brinde equilibrio. En otras palabras a nivel de calidad, se evade o se evita la insatisfacción debido a que la predominación encima del comportamiento no consigue que se eleve la

satisfacción de una manera significativa y que dure a través del tiempo. Existen algunos componentes de insatisfacción. Son los siguientes:

Condiciones de trabajo y bienestar.

- Políticas organizacionales de administrativas
- Relaciones con el superior o el supervisor
- Comportamiento técnico con el supervisor
- Sueldo y remuneración
- Seguridad en el puesto.
- Relación con los compañeros.
- Estatus.

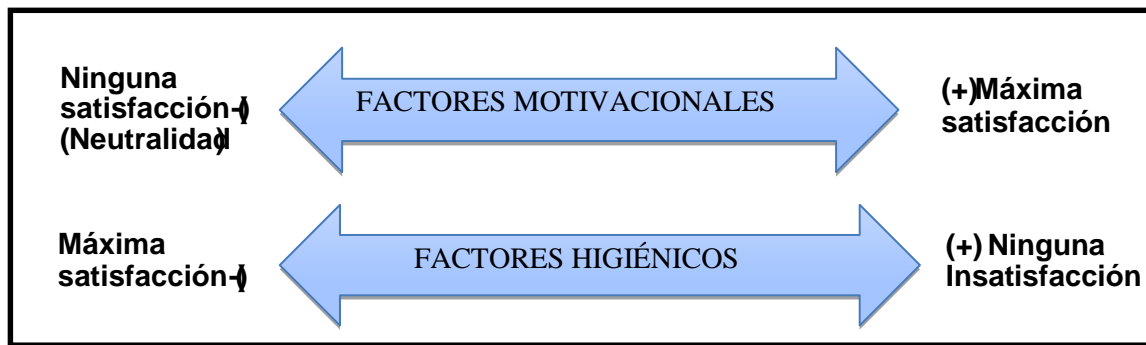
### **Factores motivacionales (o satisfactores)**

Según Hodgetts & Altman, (2017) son esos que permanecen involucrados con todo lo que contiene el cargo, las responsabilidades y a las labores en relación con comentado cargo. Dichos componentes que motivan y generan algún resultado de satisfacción. Incluso llegan a impulsar y producir satisfacción o llegar a desarrollarla.

En tal manera la motivación conlleva el sentimiento de ejecución, incremento, ejecución profesional que se afirma en ejecutar las labores que manifiesten retos y poseen sentido en la empresa. Si los componentes que motivan son los indicados, estos elevarían la satisfacción; si no son los indicados entonces la disminuirían. Abarca:

- Delegar responsabilidad
- Tranquilidad para decidir cómo hacer una labor
- Probabilidad para poder ascender
- Gestionar las habilidades natas a nivel personal.
- Plantear objetivos y evaluarlos constantemente
- Simplificación del puesto.
- Ampliación del puesto. (Chiavenato, 2017)

**Teoría de los factores: de Satisfacción e insatisfacción como dos  
continuos separados**



Fuente: Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Año 2014. (1:243)

A manera contraria de satisfacer, trabaja como constante que empieza a partir de la totalidad de insatisfacción y termina en la total satisfacción, se comprenden como 2 consecutivos. La existencia de los componentes sanitarios no general satisfacción en su totalidad., así también como los componentes para motivar no son los que causan la insatisfacción, o sea lo contrario a la satisfacción no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción cómo se muestra en la figura anterior, de esta manera forma lo contrario de insatisfacción no es la satisfacción sino por lo contrario, la falta de insatisfacción.

El valor que se ubica a nivel de práctica de este modelo es totalmente obvio. Para aumentar la satisfacción no se necesita que mejoren los componentes de limpieza, por lo contrario, mejorar los contenidos fundamentales de los sitios en la empresa. En conclusión, hablamos de enriquecer los puestos rediseñando las propiedades del puesto y sus contenidos para saciar las necesidades dentro de un orden preeminente.

A nivel práctico, los componentes que motivan fueron dejados de lado por las organizaciones en sus intentos de amentar el manejo y también la satisfacción laboral, teóricamente no es ajena a la teoría de Maslow, debido a que se muestran en un coincidencia que posibilita una estructura más extensa y rica en relación a las motivaciones de las actitudes humanas. Pero, hay relevante diferencias en medio de la dos teorías.

### **Satisfacción en el cargo**

En la práctica, todos dichos componentes motivacionales se han olvidado y han desaparecido del comportamiento humano mientras las organizaciones tratan de mejorar el funcionamiento y la satisfacción en el trabajo. No obstante, hay relevantes diferencias en medio de las 2 teorías.

### **Enriquecimiento del cargo**

Según Robbins (2015), se apoya en suplir labores básicas y primordiales por labores más complicadas que brindan al empleado condiciones desafiantes y satisfacción en el trabajo para avanzar con su incremento personal. Por medio de la teoría de Herzberg llegamos a tener conocimiento de las necesidades de los trabajadores y aprendemos a incidir en lo que los motiva, intrínsecamente o extrínsecamente, en tal apartado esta teoría se aplica con el fin de llevar a la empresa a un mejor desarrollo y aumento de productividad. La optimización del ámbito empresarial hace de esta teoría un componente bastante fundamental.

### **Enfoque hacia el gerente**

Según Gómez, Aristizabal y Fuentes (2017), la administración se entiende como un elemento determinante en las empresas, cuya primordial misión es contribuir al trabajo en grupo e incrementar la eficiencia, además tiene relación con la consolidación de modalidades, la alineación de la organización y la aplicación racional de los recursos, o sea, la agrupación de: idealización, organización, motivación, componente humano y control en la organización

### **Causas de la Satisfacción laboral**

Según Calderón, Laca, Pando, y Pedroza (2015) , la ayuda emocional entre los compañeros, crea interacciones positivas y significativas con la parte normativa y emocional de la organización, es de esta forma que las empresas que desarrollen condiciones laborales en las cuales hay expectativa en el trabajo, buena comunicación, unión e relación entre los ayudantes produce un crecimiento en el compromiso normativo; en este análisis se hizo evidente que entre los compañeros existía una buena comunicación, así como una idónea relación e unión entre los compañeros.

### **Consecuencias de la Satisfacción en el trabajo**

La satisfacción en la empresa tiene diversas secuelas para la persona e influye en las reacciones hacia la vida, el núcleo familiar y a nivel personal, en la salud y la esperanza de vida. Puede (indirectamente) referirse con la salud psicológica del empleado y mantiene un papel importante en la rotación del personal, además influye en cómo se comportan dentro de la empresa. alguna de las secuelas relevantes para la satisfacción en el trabajo es el absentismo. Hay componentes de peligro en las empresas que conducen a la insatisfacción en el trabajo, que integran:

- Resistencia en el cambio
- Falta en el sentido creativo
- Abandono.

- Accidentalidad.
- Baja productividad.
- Dificultad en el trabajo a nivel de equipo

### **Satisfacción como un estado emocional**

Existen algunas teorías que piensan sobre el sentido de la satisfacción ya sea algo emocional, posteriormente se muestran las siguientes:

- Smith, Kendal y Hullin nos dicen que la satisfacción abarca los sentimientos y respuestas positivas a ciertos puntos de los casos en el trabajo.
- Estamos con Price y Muller quienes, a partir de su criterio, son la orientación positivo-afectiva para el trabajo.
- Al final, Newstrom y Davis lo muestran como una secuencia de emociones y sentimientos, positivas o poco favorables, que emergen de la manera en que los trabajadores ven su trabajo.

### **Generalidades de la Satisfacción laboral**

Según Newstrom (2003), hay elementos a tener en cuenta una vez que de satisfacción en el trabajo se mencionan y es fundamental mencionar:

**¿Sentimiento o pensamiento?** La satisfacción en el trabajo determinada como reacción está incorporada a manera de razonar y también por las sensaciones en las responsabilidades dentro del trabajo.

**¿Estado o rasgo?** la satisfacción en el trabajo como estados del sujeto, se puede asociar al neuroticismo y a ser extravertido. Este elemento impulsó indagaciones que intentan buscar un origen a nivel genético de la satisfacción en el trabajo.

**¿Absoluta o relativa?** La iniciativa fundamental que la satisfacción es un criterio relativo, puede expresar algunos juicios que evalúan los cuales dependen de alguna alusión.

**¿Global o multidimensional?** “La satisfacción en el trabajo, es un criterio de una sola dimensión, en otras palabras que puede ser muy positivo o demasiado. Negativo. Esta Alusión involucra la satisfacción en el trabajo como criterio solo y que los trabajadores tienen la posibilidad de ser sujetos a algunas reacciones determinadas para un trabajo general o global.

Al tomar importancia a los estudios realizados para la satisfacción en el trabajo comúnmente piensan que su grado es funcionalidad de las secuencias de satisfacciones y las insatisfacciones concretas que toma como experiencia los trabajadores en interacción con las magnitudes o distintas fases del trabajo: el salario, el líder, las labores realizadas, el grupo de trabajadores y condiciones en que se trabaja.

**¿Sólo dinero o algo más?** Sin lugar a dudas algunas, a partir del punto de vista de la teórica económica usual, el sueldo se plantea como variable principal, como para la explicación de las actividades en el trabajo siendo parte de la especificación y también predecir el comportamiento que se expresan. La utilidad que se da al dinero es de forma indirecta, con poder de adquisición de bienes y servicios. La indemnización económica que da el dinero también tiene una trascendencia crítica dado que es considerada como una variable que compensa los diferentes puntos entre trabajos, relacionados con los otros puntos de la labor.

**¿Sólo el trabajo o algo más?** La perspectiva que muestra el mercado, conforme el la satisfacción laboral está poderosamente influenciada por los salarios, las vacantes laborales, que otorgan a nivel de mercado laboral generalmente, las distintas oportunidades son importantes para cada fase de la satisfacción en el trabajo, no solo a nivel promocional ni solo para el progreso de la experiencia.

#### **Teoría de la discrepancia Intrapersonal**

Dawis (1994), citado en Ovejero (2006) propuso que la satisfacción e insatisfacción en el trabajo es resultado de la diferencia entre lo que necesita el empleado y lo cuál se obtuvo de su trabajo, lo que es dependiente, según las personas que fueron autores. Las primordiales cambiantes de esta teoría son tres: la satisfacción en el trabajo, la experiencia en el trabajo y buenos resultados.

#### **Teoría de la discrepancia interpersonal**

Citado en Ovejero (2006) instituye que la interacción entre satisfacción en el trabajo se orienta medido por los resultados logrados por el empleado y la igualdad percibida en los resultados y como se recompensa a cada trabajador. Lo que implica un estudio aseverado por el trabajador: en primer lugar, en su manejo personal y habilidades, y lo cuál supone ser merecedor de recompensas por su trabajo. Por otro parte, examina lo que otros proporcionan y reciben por su labor. El desganado crea un ambiente de insatisfacción

#### **Teoría de eventos situacionales**

Sugiere que la satisfacción en el trabajo es resultado de los componentes llamados propiedades y situaciones no individuales eventos situacionales y no individuales (Quarstein, McAffe & Glassman, 1992, citado por Alfaro, R., et al., 2012), Las propiedades en situaciones, los que son puntos de trabajo valorados por el empleado al admitir su puesto, como su salario, las oportunidades para ser promocionados, ambiente laboral, ser supervisados y también las políticas de la organización; todo esto depende del ámbito además de su entorno social, sueldo, las vacaciones, condiciones en el trabajo y demás puntos involucrados. Sin embargo las situaciones son componentes fundamentales en el trabajo y no son valoradas antes por el empleado y ocurren cuándo se acepta el puesto, algunos ejemplos de estos eventos serían: descanso luego de concluir una labor (positivo) algunos desperfectos en las máquinas de la compañía (Negativo).

### **Generalidades del programa de Satisfacción Laboral**

Según Williams (2015), antecedente de exponer el programa de satisfacción en el trabajo es fundamental mantener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Alcance:** Ayuda a marcar la pauta para tomar decisiones en el futuro y ejecuten ocupaciones a grado de operación.
- **Administración:** se refiere al accionar de regir o el gestionamiento de algo, o sea, realizar diligencias que realizan viable la ejecución de ciertas labores.
- **Recursos:** Son los esos recursos que añaden cualquier beneficio en la organización.
- **Subprogramas:** estos pueden depender en gran instancia de los enfoques y orientaciones que pongan los programas.
- **Etapas:** Son sucesos dentro de un proceso que se pueden cambiar o desarrollar.

### **Fase I sensibilización y concientización**

Para ejecutar este programa, es necesario empezar por la primera fase que es sensibilizar la vicepresidencia, la gerencia y jefaturas de áreas. El valor general del programa se enfoca en mejorar los niveles de satisfacción que se tiene en la labor.

La etapa I, se incorpora por 4 sub programas, la forma en cómo se prepararon fue sacado de los resultados logrados por las indagaciones de campo que se dieron los índices con más porcentajes de insatisfacción. Tenemos los siguientes sub programas

- Reconocimientos y recompensas de los sub programas

- Sub programa de detención personal
- Sub programa para formular y evaluar objetivos
- Sub programa desarrollo de individuos.

Los subprogramas anteriores realizan alusión a los índices “salario y remuneración, seguridad en el cargo, formulación de fines y evaluación relacionada con éstos, incremento profesional, respectivamente.

- **Fase II evaluación de clima organizacional**
- **Fase III fomentar ambiente de confianza mutua**
- **Fase IV decisión de necesidades personales**
- **Fase V dar motivadores que respondan a las necesidades**
- **Fase VI retroalimentación de resultados**

### **Características asociadas al Trabajo que ejercen la Satisfacción Laboral**

Según Jonge y Bakker (2016), para poder hacer una correcta concepción de la Satisfacción En el trabajo, no tan solo se debe tener en cuenta puntos particulares que la perjudiquen, como los previamente expuestos, sino, que también se debe detectar propiedades similares de manera directa al el trabajo, las que producirán vivencias subjetivas de satisfacción. El modelo teórico Janssen, de Jonge y Bakker (2016) especifican 4 categorías de cambiantes que relacionan propiedades de trabajo y resultados: Características de la labor (Variedad, soberanía, feedback); Condiciones del trabajo (sobrecarga en el trabajo, condiciones físicas, ambigüedad); Relaciones sociales/laborales (apoyo social y participación); y Condiciones de trabajo (salario, estabilidad en el trabajo y oportunidades de promoción).

### **Niveles de satisfacción laboral**

Según Fuentes (2012) nos plasma dos clases de estudio en la satisfacción en el trabajo:

a) Satisfacción general: Indicando de manera promedio lo que llega a sentir el empleado ante diferentes etapas de su labor.

b) Satisfacción por faceta: Nivel más grande o menor de satisfacción ante puntos específicos de su labor, esta se relaciona directamente con el clima dentro de la empresa y el manejo que se da en el trabajo.



## **Medición de la satisfacción laboral**

Según Sánchez (2010) expone la forma de medir la satisfacción en el trabajo que se puede dar por las siguientes magnitudes:

- ✓ Las condiciones materiales o físicas: Los recursos físicos están dentro de los medios que facilitan el desenvolvimiento de las labores diarias y es tomado como un indicador de eficiencia. En las condiciones materiales se estima que el bienestar se da por condiciones de tranquilidad.
- ✓ Beneficios remunerativos Para Vroom (citado por Sánchez, 2010), el dinero consigue costo como consecuencia de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; o sea, el dinero consigue costo para el individuo en el tamaño que este le sirve para obtener puntos como estabilidad, prestigio paz, etcétera.
- ✓ Manejo de labores: Esta consta como se valora las labores diarias dentro de la entidad dónde se está trabajando. El manejo en el trabajo se logra aplicando capacidades y habilidades que se necesita en el puesto para un desarrollo eficiente de sus funcionalidades; sin embargo, el funcionamiento es la capacidad que desarrolla enteramente las obligaciones a lo largo de la ejecución de alguna labor al ejercer su profesión.

***Enfoque unidimensional.***- Según Robbins y Judge (2013), existe un procedimiento generalmente usado para la medición de la satisfacción en el trabajo denominado “Puntuación Gral. Única”, y se basa en la ejecución de un cuestionamiento, ¿Cuál es la magnitud de satisfacción que tienes con tu trabajo? Los empleados hacen sus respuestas ligados a la escala desde “muy satisfecho” llegando hasta “muy insatisfecho”.

***Enfoque multidimensional.***- Se señala, la satisfacción en el trabajo y se toma dentro del grupo de cuestionarios de distintas fases del comentado entorno. Como se ha señalado, la satisfacción en el trabajo puede tomarse como el grupo de evaluaciones de diferentes facetas de comentado entorno. Este último se refiere a los diversos puntos que componen la satisfacción en el trabajo, puntos que difieren según diversas condiciones, como son el tipo de puesto de trabajo, el perfil del evaluado, entre otros, que se califican de manera estandarizada para después unir las respuestas y obtener la puntuación general de satisfacción en el trabajo. Son bastantes los estudiosos que piensan un enfoque multidimensional para cuantificar la satisfacción en el trabajo, como por ejemplo Vroom en 1964, Dawis, Lofquist y Weiss en 1968 y Cook Et.

### Medición de la satisfacción laboral en puestos operativos

Los componentes que determinan la satisfacción variarán según las propiedades del sujeto y de su puesto de trabajo. En la situación del personal operativo hay precedentes (Chiang, 2009, citado por Calderón E., 2016) que sugieren que son componentes particulares los que producen satisfacción en esta clase de trabajador, los cuales son:

### Métodos populares de medición de la satisfacción laboral

Harpaz (1983, citado en Bravo et al, 1996) menciona los procedimientos más usados para la medición de la satisfacción en el trabajo, los cuales se parten en procedimientos directos e indirectos de medición. Los dos se diferencian en el tipo de cuestiones que hacen al trabajador y la comunicación al evaluado sobre las metas de la prueba, como se menciona en el cuadro 03. En el entorno peruano, el instrumento de procedimiento directo es la escala de satisfacción en el trabajo engendrada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), tiene la característica de tener en cuenta la mayor parte de los componentes que producen satisfacción en el trabajo en el trabajador operativo, conforme el 30 dicho creador, y está validado para utilizar en Lima Metropolitana.

### Principales características de los métodos directos e indirectos de medición de la satisfacción laboral

Método	Características	Técnicas que utiliza	Ventajas	Desventajas
<b>MÉTODOS DIRECTOS</b>	Suele utilizar escalas tipo Likert, usa con frecuencia preguntas globales, muestra abiertamente la finalidad de la prueba	Escalas de diferencial semántico, incidentes críticos, entrevista	Menor complejidad	Tendencia a ocultar las apreciaciones genuinas de trabajadores
<b>MÉTODOS INDIRECTOS</b>	Rigidez y formalidad, se oculta el verdadero objetivo de la prueba	Interpretación de dibujos, escalas de caras, método de completar frases	No tienden a esconder las verdaderas actitudes de los empleados	Subjetividad para interpretar resultados, dificultad para cuantificar respuestas

**Elaboración: Boada, Natalia (2018).**  
**Fuente: Harpaz (1983, citado en Bravo et al, 1996)**

Según Sladogna (2017) La productividad o es la utilización eficiente de recursos – trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diferentes bienes y servicios. Es la probabilidad de incrementar la producción desde el aumento de cualquier persona de los componentes productivos previamente mencionados. En funcionalidad de esto, la productividad se aumentaría por medio de:

- Una mayor proporción de trabajo más calificado,
- Un crecimiento de recursos naturales explotados
- Un aumento del equipamiento,
- Un uso más eficiente de la tecnología o la aplicación de nuevas tecnologías,
- Un uso más eficiente de las tecnologías de la información.
- Un uso más eficiente de las energías

### **Importancia de la productividad**

La esencia del mejoramiento de la productividad es laborar de forma inteligente lo dice Prokopenko(1989). La productividad no se mejora añadiendo más trabajo en las labores; al contrario, al trabajar de manera más intensa nos da por resultados la reducción mayoritaria de la productividad dado que las limitaciones físicas y fisiológicas del hombre no lo permiten.

### **Diferencia Productividad, producción y producto**

Según Sladogna (2017) laborar es crear. Lo cual se genera, y los instrumentos y maquinarias con las que se genera, los insumos que se aplican, todo es resultado del trabajo humano. Esta actividad provechosa, se llama producción y está dirigida a obtener un resultado concreto en porción y en calidad que toma la manera de bienes o servicios. Este resultado de la actividad en el trabajo desplegada en una proporción de tiempo definido se lo nombra producto.

La productividad es el término que nos ayudará a decidir cuánto trabajo es necesario por cada unidad de producto, como si fuera un promedio de cuanto genera cada trabajador. Por tal fundamento, toda medición de productividad es una medición del funcionamiento del trabajador.

-Producción: La integridad del proceso beneficioso primordial para crear un bien o servicio.

-Producto: El resultado del proceso benéfico.

-Productividad: La interacción entre el trabajo empleado y el producto creado.

## **Medición de la Productividad.**

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

### **Productos o servicios**

Todo bien o servicio que una organización genera destinados a comercializarlo y saciar una necesidad del consumidor. Sin lugar a dudas, el producto o servicio se estima el componente de mayor relevancia de la mezcla del marketing.

### **Factores que influyen en la productividad**

#### **Factores:**

- ✓ **Inversión de capital:** se añade fondos para comerciarlos y esto beneficia y haga mejorar la productividad. Dicho dinero es destinado a la compra o creación de activos fijos por la compañía. Estos activos son usados de manera externa a largo plazo. Dicha inversión de dinero se toma en forma de deuda, capital o algo que pertenece tanto a la empresa cómo al trabajador.
- ✓ **Indagación y desarrollo:** Proceso de indagación en conocimientos científicos y técnicos, y estos desarrollan tecnologías y con estas se obtienen productos nuevos, algunos materiales y procesos. Por tanto, en las ocupaciones de I+D, va a ser importante que logre apreciarse un fundamental grado de creatividad o novedad.
- ✓ **La tecnología:** Se traduce en superiores resultados del comercio. Todo esto radica en la función de la transformación digital para la aceleración de las ocupaciones, los procesos, las competencias y los modelos. Así, se aprovechan los cambios, el efecto y las oportunidades de dichas tecnologías de forma estratégica en la compañía.
- ✓ **Los valores:** Grupo de principios éticos y expertos que las organizaciones identifican como propios y que rigen la integridad de ocupaciones y conductas que esta tenga con sus públicos internos y externos.

- ✓ Reacciones sociales: Según Davis y Newstrom (2001) las reacciones son suposiciones y algunas sensaciones y estos determinan la relación de los trabajadores y su ámbito. Señalan dichos autores que las reacciones son indicadores de las conductas que ofrecen indicios de las intenciones conductuales o inclinaciones de un empleado a actuar de determinada forma y poseen efectos que tienen la posibilidad de ser positivos y negativos, ejemplificando, las reacciones positivas hacia el trabajo permiten profetizar conductas constructivas que se reflejan en empleados satisfechos. En la situación de que las reacciones sean negativas, pasa todo lo opuesto, tienen la posibilidad de pronosticar conductas indeseables, debido a que los empleados se sienten insatisfechos con su trabajo, no se implican en sus tareas y asumen un compromiso insuficiente con la organización.

### **Calidad, productividad y costos**

Según Parra (2001) este trío de conceptos se puede examinar como un todo fundamentalmente inseparable, por cuanto el cambio de uno cualquier persona de los recursos perjudica a los demás 2. A lo largo de un largo tiempo se logró hincapié en la optimización de la productividad, por la base de que, los resultados naturales aumentarán el nivel de calidad. Los aumentos de productividad no únicamente no llegan de forma definitiva hacia la optimización de la calidad; sino que, inclusive, la tienen la posibilidad de deteriorar.

Por su lado, Besterfield (1995, citado por Rincón de Parra, 2001) dice que “el término calidad, en la mayoría de los casos lo asociamos con productos o servicios excelentes, que satisfacen nuestras propias expectativas y, más todavía, las rebasan”. Tales expectativas se definen en funcionalidad del uso que se dará al producto o servicio en cuestión y de su respectivo costo de comercialización.

Parra (2001), confirma que los precios se piensan como las porciones mínimas de recursos, medidas en términos monetarios, para lograr llevar a cabo un producto o prestar un servicio. En este entorno, los precios tienen la posibilidad de producir por las ocupaciones que se debe desarrollar en averiguación y desarrollo, diseño e ingeniería, compras y almacenamiento, producción (materiales, mano de obra y precios indirectos de fabricación), mercadeo (promoción, publicidad, ventas, repartición del producto, etcétera.), servicio al comprador, administración de recursos humanos, gestión, administración de recursos financieros y otras.

### **Talento humano factor indispensable en la Productividad.**

Si la empresa quiere que los trabajadores realicen un trabajo con elevados niveles de calidad

y se aumenta de forma considerable la productividad, es fundamental aprender a regir los recursos que se poseen, para poder hacer esto es necesario que todos los ayudantes tengan una estabilidad emocional adecuada, debido a que influye de forma fundamental en la organización, en medio de las que se suman tanto sea la estabilidad y salud en el trabajo; los trabajadores deben ser capacitados para hacer las cosas de una manera óptima pero si no se da de esta forma entonces se dificulta aumentar la productividad, si las necesidades intrínsecas particulares no permanecen satisfechas entonces se debe recurrir a los trabajadores que tienen habilidades adecuadas para esa labor y de esta forma el desarrollo va a ser más conveniente para todas las recompensas y motivaciones económicas.

### **Satisfacción con el trabajo en sí - reto del trabajo**

#### **Cinco magnitudes centrales:**

- Diversidad de capacidades.
- Faceta de labor.
- Importancia de la labor.
- Soberanía.
- Retroalimentación del puesto mismo.

### **Relación entre Satisfacción laboral y la Productividad**

Según Chiavenato (2017) la satisfacción del trabajador es un componente bastante fundamental para la empresa y sus resultados. Las indagaciones primarias elaboradas como las de autores modernos como Robbins y Judge en 2009 además concluyen que la paz y la satisfacción del empleado son necesarios para el mejor funcionamiento en el trabajo. La reacción de satisfacción en la labor se relacione a mejorar el cumplimiento de las metas organizacionales.

Los primeros aspectos sobre la interacción satisfacción-productividad tienen la posibilidad de ser resumidos en la aseveración de que un empleado feliz es un empleado con producción buena.

### **Gobierno corporativo**

Es un sector interno que toda empresa debe tener sin importar el tamaño de esta. Llega a generarse por reglas, políticas y órganos dentro que sitúan las metas y lo que necesita la organización, así también cómo los métodos para poderlos alcanzar.

Es una forma de control, en la que intervienen distintos individuos y pues tales como los accionistas, algunos miembros de la junta directiva y también los gerentes para tener el balance adecuado en las elecciones, organización y control del comercio.

### **Gobierno corporativo y la productividad de las organizaciones en América Latina**

Gompers, Ishii, and Metrick (GIM, 2003) estudian el efecto gubernamental corporativo en el manejo de las organizaciones en USA a lo largo de los 90s y descubren que las actividades de las organizaciones con buenas prácticas referente a derechos de los accionistas, son mas rentables. Dado este resultado, los proponentes gubernamentales corporativas explican que hay prueba entonces de que un óptimo régimen corporativo tiene un impacto positivo sobre el funcionamiento de las organizaciones.

Mucho se ha estudiado sobre el valor de las buenas prácticas de régimen corporativo y los resultados de las organizaciones. Varias indagaciones se concentran en la composición y dinámica de las juntas órdenes, otros estudios prácticos como uno llevado a cabo por PWC presentan cuales son las superiores prácticas de régimen que poseen efecto sobre los resultados empresariales. ¿Cuales son las pruebas sobre el efecto gubernamental corporativo en la productividad de las organizaciones de américa Latina?

Altamirano, Cartes, San Martín (2016). Un régimen corporativo efectivo responde a los primordiales actores que funcionan en una compañía, como lo son los accionistas, los directores y la alta gestión. La composición de propiedad y los directivos puede verse dañados.

Según Amat, Zanotti (2017) un óptimo régimen corporativo ayuda a reducir los peligros, optimización la confianza de los accionistas y conjuntos de interés o demás piezas interesadas (accionistas, proveedores, empleados, consumidores, administradores, directores, medios de comunicación y auditores externos, etcétera.); esto provoca que las organizaciones tengan una mejor productividad para los accionistas. Tal cual, tienen la posibilidad de tener superiores fuentes de financiamiento y crea más costo a la compañía

Es fundamental nombrar que el régimen corporativo es un sistema que regula y equilibra las interacciones de poder entre accionistas mayoritarios y minoritarios, ejecutivos y el Directorio, para aumentar la confianza entre los equipos de interés (stakeholders) y de incrementar los resultados económicos, maximizándose el costo de la compañía. (Morck: 2014).

- Control: Control: Como control interno, se conoce el entorno en el que operan las empresas, como un proceso a través del cual se encuentra el estilo de gestión con el que

deben gestionarse, permiten identificar probables problemas en los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda en la realización de la gestión. elecciones, asegurando así un correcto cumplimiento de los objetivos marcados al inicio Navarro, Ramos (2016).

Según Gutiérrez, Católico (2015) asegura que el término control, en su sentido más amplio, se refiere a "verificación, fiscalización, fiscalización o intervención", es decir, se basa en contrastar si algunas acciones siguen en línea con la normativa o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; Todos estos conceptos son aplicables a la administración de la actividad económica financiera

Según Fernández, Vásquez (2014) entre otras cosas, el valor que tiene un control interno efectivo, que ejerce la capacidad de verificar, pero también se utiliza como herramienta que facilita administración administración.

### **Control interno**

Según Arreaga, (2015) el control interno es un conjunto de actividades clasificadas que tienen como fin asegurar la seguridad plasmada cómo un logro en la empresa. Las actividades que se determinan para un sistema de control interno deben llevarnos a obtener o medir las siguientes categorías que enmarcan su objetividad:

Eficiencia y efectividad de las operaciones

Fiabilidad de las operaciones financieras

Cumplimiento de las leyes y normativas que sean aplicables

Asimismo, la eficiencia y la eficacia es orientado al desempeño, rentabilidad y salvaguarda de recursos. La confiabilidad se refiere a la construcción de estados financieros y la información que se puede extraer de ellos. Cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen las actividades de la organización.

Con base en lo anterior, es necesario clasificar los tipos de control interno que podemos encontrar en las organizaciones.

- Tipos de Control Interno

Control Administrativo Interno Los controles previstos para el área administrativa están enfocados a la eficiencia de la parte operativa y que han sido establecidos previamente por el organismo. Estos controles internos no son contrarios a lo planeado por la empresa y los procesos que tiene, sino que están en armonía con las decisiones y el enfoque de la entidad. (Aristizábal: 2013)



## II. Control contable interno

Según Aristizabal (2013), en cambio, los controles que se llevan a cabo en el área contable están enfocados en la dirección que establecen los principios contables fundamentales y por tanto capaces de presentar informes financieros fiables y completos. La consecución de este control debe deberse principalmente a la correcta supervisión y gestión de los tiempos en que se presentan a terceros externos como el SRI o la Superintendencia de sociedades o partes interesadas como accionistas o inversores. Otro punto a considerar en el control de la contabilidad de una entidad son los sistemas que albergan toda la información, estos deben tener planes para resguardarse de posibles riesgos como deterioro o falta de mantenimiento.

Según Baquero (2013) El control interno es un proceso llevado a cabo por el directorio, la gerencia y demás personal de una entidad, diseñado con el objetivo de brindar un grado razonable de seguridad en el logro de los objetivos.

### **Evaluación de la productividad**

#### **Eficiencia**

Idalberto Chiavenato (2004), nos indica en un libro previo a teoría general administrativa, hace una definición del uso de los recursos de manera eficiente. La eficiencia se vincula mayormente a la productividad. Pero si tal indicador es usado como un medidor de productividad, la productividad solo se asociará con el uso de recursos, solo se tomaría en consideración la cantidad y no la calidad de lo que se produjo, se pone más énfasis dentro de la organización para buscar sea a toda costa más eficiente y obtenga un estilo eficiente para toda la organización que resulte en un análisis riguroso y control del cumplimiento de los presupuestos de gasto, en el uso de las horas disponibles.

#### **Efectividad**

Es la relación entre los resultados alcanzados y los resultados propuestos, lo que permite medir el grado de consecución de los objetivos planificados. La cantidad se considera el único criterio, se enmarca dentro de los estilos efectivos, aquellos en los que lo importante es el resultado, cueste lo que cueste. La eficacia está vinculada a la productividad a través del impacto en la consecución de productos mejores y más grandes.

#### **Eficacia**

En resumen, la efectividad es hacer las cosas bien maximizando los esfuerzos y recursos destinados a lograr metas y objetivos bien definidos. Evaluar el impacto de lo que se está haciendo, el producto o servicio brindado. No basta con producir efectivamente el servicio o producto que se propone, ya sea a nivel cantidad al igual que en calidad, sino que debe ser adecuado; el que realmente satisfará al cliente o impactará en el mercado.

## **Desempeño**

Según Robbins y Judge (2010) estos autores indican que se tienen 2 tipos de comportamientos que abarcan lo que es el desempeño en el trabajo y son los siguientes: uno reconoce que existen dos tipos de comportamientos que constituyen el desempeño laboral y son los siguientes:

Desempeño de la labor: es el cumplimiento de las labores y las responsabilidades para terminar el trabajo en función de los puestos.

Ciudadanía: Aquí se dan todas las acciones que mejoran el ámbito o ambiente psicológico de la empresa, tales como brindar ayuda a otros colegas, su necesidad, además de tratarlos con respeto.

## **2. Justificación de la investigación**

En esta investigación se determinó cómo se correlaciona la satisfacción laboral con la productividad de los empleados de la empresa AF Negotiations EIRL, con el fin de conocer el vínculo que se da con la productividad y la satisfacción en el trabajo, mediante el diseño de estrategias de obtención de beneficios en el trabajo para lograr una mayor satisfacción del trabajador y aumentar los niveles de productividad.

La importancia de esta investigación servirá de información para orientar algunos factores de satisfacción laboral más relevantes y estos contribuyen a mejorar el desarrollo profesional además de personal, lo que incidirá a mejores remuneraciones laborales.

El estudio se basó en un tipo de investigación descriptiva, causal correlacional porque describirá y evaluará operativamente la relación entre dos variables.

Lo que esperaba encontrar en la investigación es conocer la relación entre la satisfacción laboral y la producción del trabajador, porque de esta manera podemos saber cómo la satisfacción afecta la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL.

## **3. Problema:**

¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la productividad del personal administrativo en la empresa AF Negociaciones EIRL 2020?

## **4. Conceptuación y Operacionalización de las Variables**

### **Satisfacción laboral**

**Definición conceptual:** Es la totalidad de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quienes están muy satisfechos con su puesto tienen una actitud positiva hacia él; los que están insatisfechos muestran en cambio actitudes negativas. Cuando se habla de las actitudes de los empleados, casi siempre significan satisfacción en el trabajo; de hecho, se acostumbra utilizar un término u otro indistintamente.

**Definición operacional:** la satisfacción laboral es la relación que existe entre la satisfacción con el estado de ánimo y las actitudes que los empleados exhiben hacia los trabajos en función de sus percepciones.

## **Productividad**

**Definición conceptual:** Es cualquier actividad que utiliza recursos y materias primas para desarrollar o fabricar bienes y servicios que se utilizan para satisfacer una necesidad hasta que se crean productos o bienes que se intercambian en el mercado.

.

**Definición operacional:** Es el vínculo entre lo producido y los medios utilizados para lograrlo, mediante un uso correcto de los recursos y el tiempo disponible. La mejor productividad significa que los empleados tienen un alto nivel de satisfacción, y esto a su vez significa una mayor rentabilidad en cualquier empresa y la calidad que le permite satisfacer las necesidades marcadas por el cliente.

## **5. Hipótesis:**

Hi: La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL, Chimbote 2020.

## **6. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Empresa AF Negociaciones E.I.R.L - Chimbote 2020.

### **Objetivos específicos:**

- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020
- Determinar el nivel de productividad de los trabajadores AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020
- Establecer la relación entre las condiciones favorables de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.

- Establecer la relación entre el clima organizacional de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.
- Establecer la relación entre las recompensas justas de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020

## 7. Metodología.

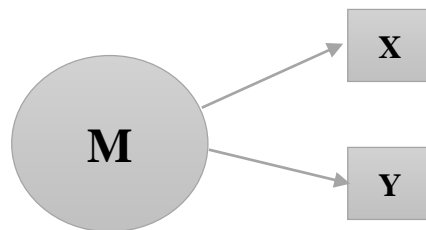
### 7.1. Tipo y diseño de investigación:

#### Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó es descriptivo correlacional, porque va a describir operacionalmente la variable y tiene como finalidad conocer el nivel de la variable en un contexto en particular. Además, será correlacional ya que las dos variables serán medidas en escala de Likert.

#### Diseño de Investigación

La investigación es **no experimental** porque no se manipulo las variables y de corte transversal porque la aplicación del cuestionario y la obtención de la información se harán en un solo momento.



Donde:

- **M:** Muestra
- **X:** Satisfacción Laboral
- **Y:** Producción

### 7.2. Población – muestra

#### Población

Está conformado por 15 trabajadores que trabajan diariamente en la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.

#### Muestra

No fue necesario tener muestra ya que se trabajó con toda la población de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.

### 7.3. Técnicas e instrumentos de investigación:

#### Técnica: Encuesta

**Instrumento: Cuestionario, elaborado con 32 ítems.**

**VARIABLE 1:** Satisfacción laboral

Dimensión 1: Condiciones favorables de trabajo

Dimensión 2: Clima organizacional

Dimensión 3: Recompensas justas

**VARIABLE 2:** Productividad

Dimensión 1: Eficiencia

Dimensión 2: Efectividad

Dimensión 3: Desempeño

### 8. Procesamiento y análisis de información

Para el procesamiento de la información recolectada se utilizó el software estadístico SPSS versión 25, Excel a fin de elaborar las tablas y figuras correspondientes.

### 9. Resultados

#### Análisis de fiabilidad

Como primer paso se encontró la confiabilidad del instrumento con sus 32 ítems a través del alfa de Cronbach, hallando una correlación de 0.87, indicando que el instrumento es confiable.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Numero de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

$$\alpha = \frac{32}{32 - 1} \left[ 1 - \frac{25.5}{157.23} \right]$$

$$\alpha = \frac{32}{31} [1 - 0.1622]$$

$$\alpha = 1.03 * 0.84$$

$$\alpha = 0.87$$

**Tabla 1**

Análisis de fiabilidad mediante la varianza de los ítems.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	32

Como se observa en la tabla 1, el alfa de Cronbach para la varianza de los ítems es de 0.865, lo que indica que el instrumento es fiable.

### **PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

H<sub>1</sub>: La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL, Chimbote 2020.

H<sub>0</sub>: La satisfacción laboral no se relaciona de manera significativa con la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL, Chimbote 2020.

**Objetivo general:**

### **Correlación entre satisfacción laboral y la productividad**

**Tabla 2**

			Productividad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25

Como se observa en la tabla 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,826; según la tabla de valores nos indica que existe una correlación alta considerable a un nivel

de significación de 0,01, prueba bilateral de dos colas. Además, el nivel de significancia sig.0,001 es menor que 0,05, esto indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), entonces se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ); es decir se acepta que la satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL, Chimbote 2020.

**Tabla 3**

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000 <sup>a</sup>	2	,001
Razón de verosimilitud	17,397	2	,000
Asociación lineal por lineal	10,573	1	,001
N de casos válidos	15		

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.

En la tabla 3, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que, a un nivel de significancia del 0,05; la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL, Chimbote 2020.

**Tabla 4**

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,869	,059	6,334	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,826	,100	5,278	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		15			

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ), rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que, a un nivel de significancia del 0,05, existe una relación fuerte entre la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL, Chimbote 2020.

**Tabla 5**

Tabla cruzada Productividad\*Satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			NADA SATISFECHO	REGULARMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	
Producti- vidad	Regu- lar	Recuento	4	0	0	4
		% dentro de Productividad	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Alta	Recuento	0	4	7	11
		% dentro de Productividad	0,0%	36,4%	63,6%	100,0%
Total		Recuento	4	4	7	15
		% dentro de Productividad	26,7%	26,7%	46,7%	100,0%

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.

En esta tabla 5 indica que del 100% de los que muestran productividad regular se encuentran nada satisfechos, el 63.6% de los trabajadores que muestran una productividad alta se encuentran satisfechos, mientras que el 36.4% de estos se encuentran regularmente satisfechos.

**Tabla 6**

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020

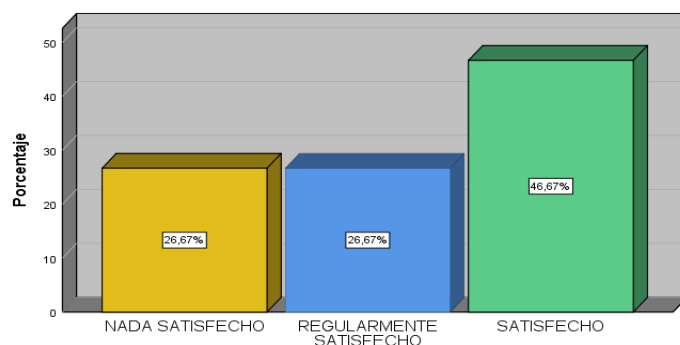
**Satisfacción laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	4	26,7	26,7	26,7
	REGULARMENTE SATISFECHO	4	26,7	26,7	53,3



SATISFECHO	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.



**Figura 1.** Variable Satisfacción laboral

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.

En la tabla 6 , el 46.67% de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL muestran que se encuentra satisfechos, mientras que el 26.67% de los trabajadores se encuentran nada satisfechos.

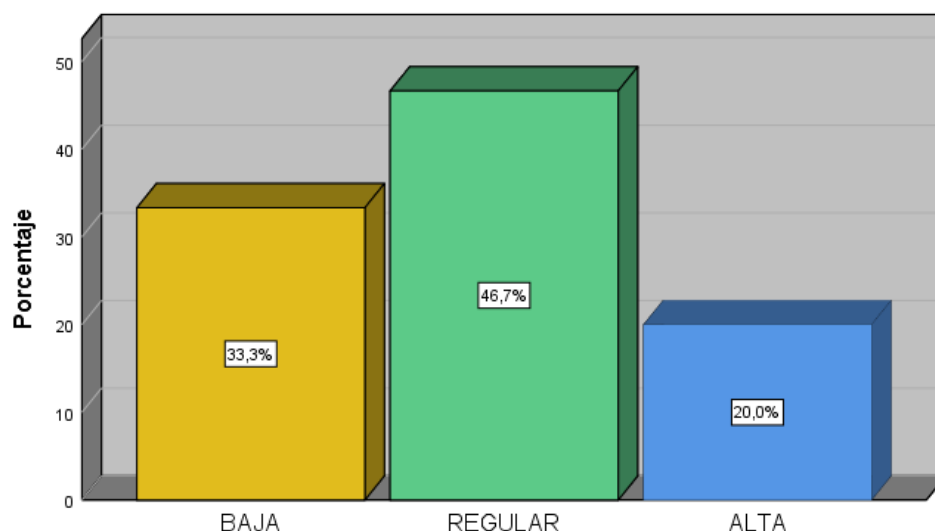
**Tabla 7**

### Objetivo específico 2

Determinar el nivel de productividad de los trabajadores AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020

		PRODUCTIVIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	5	33,3	33,3	33,3
	REGULAR	7	46,7	46,7	80,0
	ALTA	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.



**Figura 2.** Variable productividad

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.

EL 20% de los trabajadores de de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020 tienen una productividad regular, sin embargo 33.3% muestran una productividad baja.

### Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre condiciones favorables de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.

**H<sub>0</sub>.** No existe relación significativa entre condiciones favorables de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.

**Tabla 8**

Objetivo específico 3

Correlación entre condiciones favorables de trabajo y la productividad

		PRODUCTIVIDAD	D1_V1 (Agrupada)
Rho de Spearman	PRODUC-TIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,002
		N	15
D1_V1 (Agrupada)		Coefficiente de correlación	,743**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	15

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.

En la tabla 8 se observa el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,743; nos

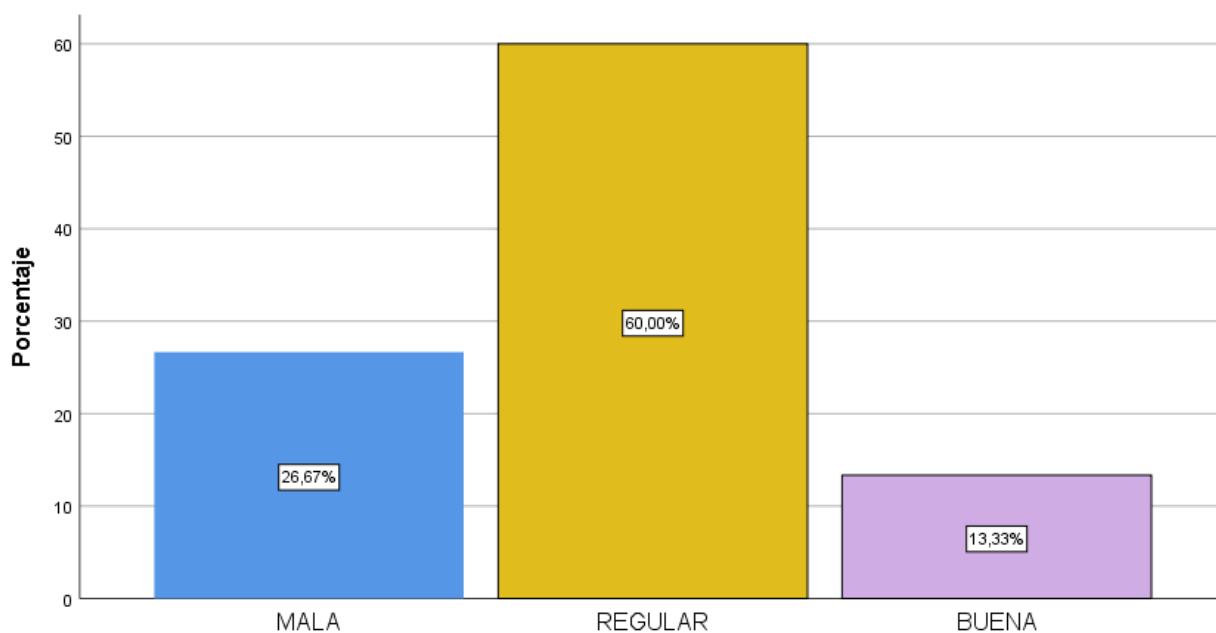
indica que existe una correlación alta positiva a un nivel de significación de 0,01. Además, el nivel de significancia sig.0,002 es  $< 0,05$ , esto indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), esto quiere decir que, existe relación significativa entre condiciones favorables de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.

**Tabla 9**

***Condiciones favorables de trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	4	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	9	60,0	60,0	86,7
	BUENA	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.



**Figura 3.** Condiciones favorables de trabajo

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.

Según la tabla 9, el 73.33% de los trabajadores consideran que si hay condiciones favorables de trabajo de regular a buena, mientras que un 26,67% de los trabajadores mencionan que no hay condiciones favorables de trabajo en la Empresa.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**H1:** Existe relación significativa entre clima organizacional de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.

**H<sub>0</sub>.** No existe relación significativa entre clima organizacional de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.

**Tabla 10**

Objetivo específico 4: Correlación entre clima organizacional y productividad

			PRODUCTIVIDAD AD	Clima organizacional de trabajo
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,538*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	15	15
Clima organizacional de trabajo	Clima organizacional de trabajo	Coeficiente de correlación	,538*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	15	15

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.

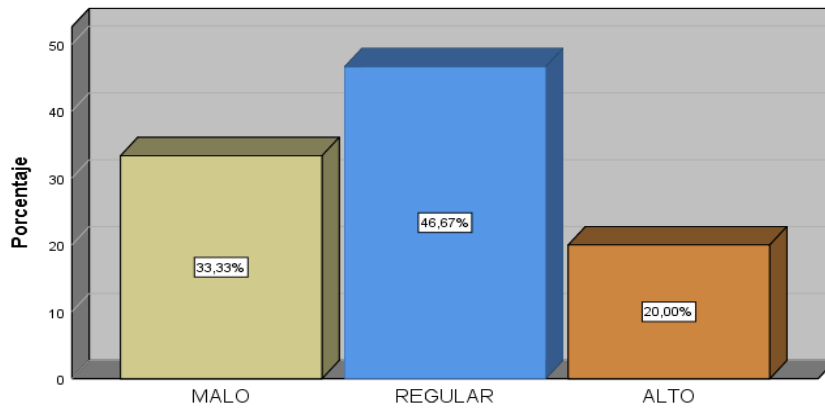
El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,538; esto indica que existe una correlación positiva considerable entre las dos variables. Además, el nivel de significancia sig.0, 039 es  $< 0,05$ , esto indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), entonces se acepta ( $H_1$ ); por lo tanto, concluimos que, existe relación significativa entre clima organizacional de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.

**Tabla 11**

### *Clima organizacional de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	33,3	33,3	33,3
	REGULAR	7	46,7	46,7	80,0
	ALTO	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25.



**Figura 4.** Clima organizacional de trabajo

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25

Según la tabla 11, el 66.67% de los trabajadores indican que hay un regular y alto clima organizacional de trabajo en la Empresa, mientras que el 33.3% de trabajadores consideran un clima organizacional bajo.

### **PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre las recompensas justas de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020

**H<sub>0</sub>.** No existe relación significativa entre las recompensas justas de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020

**Tabla 12****Objetivo específico 5**

Correlación entre recompensas justas de trabajo y la productividad

		PRODUCTIVIDAD	recompensas justas de trabajo
Rho de Spearman	PRODUCTI-VIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	15
recompensas justas de trabajo		Coefficiente de correlación	-,019
		Sig. (bilateral)	,946
		N	15

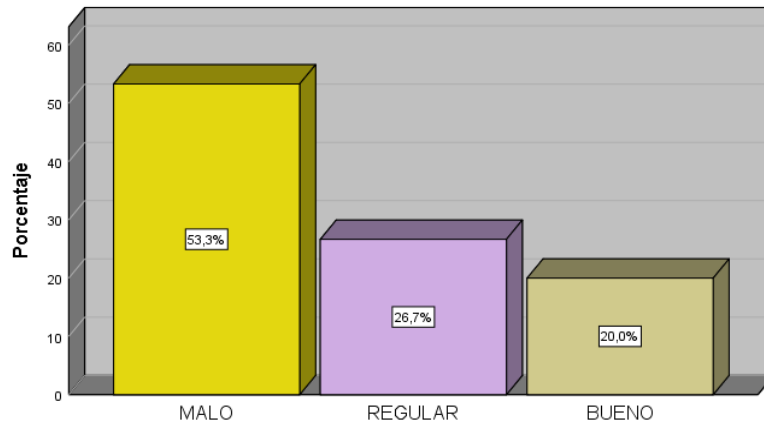
Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25

Según la tabla 12, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es **-0,019**; nos indica que existe una correlación negativa baja. Además, el nivel de significancia sig. **0,946** es **> 0,05**, eso indica que No se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); es decir; No existe relación significativa entre las recompensas justas de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020; eso se debe a que no hay una justa remuneración ni recompensas justas de trabajo.

**Tabla 13****Recompensas justas de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	8	53,3	53,3	53,3
	REGULAR	4	26,7	26,7	80,0
	BUENO	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25



**Figura 5.** Recompensas justas de trabajo

Nota: Extraído del estadístico SPSS versión 25

Según la tabla 13, el 53.3% de los trabajadores indican que las recompensas justas de trabajo son malas mientras que el 46.7% lo califica como regular y bueno.

### **Interpretación de resultados**

#### **Objetivo general:**

En esta tabla 5 se conoce en qué % están relacionadas las dos variables: SATISFACCION LABORAL y PRODUCTIVIDAD, lo que indica que del 100% de los que muestran productividad regular se encuentran nada satisfechos, la empresa no cumple con el pago a tiempo del salario provocando esto que el trabajador se sienta desmotivado y no desarrolle adecuadamente el cumplimiento de sus actividades, así como también sienten que no cuentan con los tiempos justo para acabar sus tareas. Asimismo, el 63.6% de los trabajadores que muestran una productividad alta se encuentran satisfechos, dado que estos trabajadores mencionan que se

sus compañeros de trabajo contribuyen con un buen ambiente de laboral que les permite superar las metas, generando un excelente clima laboral en la que también se ve involucrado el jefe, establecidas mientras que el 36.4% de estos se encuentran regularmente satisfechos.

#### **Objetivo específico 1.**

En la tabla 6 , el 46.67% de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL muestran que se encuentra satisfechos, esto debido a que cuentan con buenas condiciones de trabajo en cuanto a los aspectos de iluminación, ruido y ventilación , asimismo sienten importante el apoyo mutuo entre los trabajadores dentro de la empresa, mientras que el 26.67% de los trabajadores se

encuentran nada satisfechos, dado que, el salario que recibe de la empresa no cubre con la necesidades básicas y la empresa no paga por las horas extras trabajadas.

**Objetivo específico 2.**

El 20% de los trabajadores de de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020 tienen una productividad regular, dado que el jefe orienta de manera conjunta al personal para realizar su labor, contribuyendo de esta manera con la eficiencia del trabajador, asimismo para contribuir con la efectividad la empresa brinda regularmente instrucciones para que los trabajadores puedan realizar sus tareas, así como también brinda charlas de capacitación. Sin embargo 33.3% muestran una productividad baja, debido a que, el área donde desarrollar su labor no es el adecuado para el cumplimiento de sus actividades

**Objetivo específico 3.**

El nivel de correlación Rho de Spearman es 0,743; nos indica que existe una correlación alta positiva a un nivel de significación de 0,01, lo cual quiere decir que existe relación directa entre las condiciones favorables de trabajo y la productividad. Además que el 73.33% de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020 consideran que si hay condiciones favorables de trabajo de regular a buena manifiestan que hay apoyo de sus jefes cuando están en dificultades, además satisfechos por las medidas de seguridad y equipamiento de trabajo, sin embargo, hay un 26,67% de los trabajadores mencionan que no hay condiciones favorables de trabajo en la Empresa, consideran que la empresa no realiza actividades recreacionales como campeonatos, almuerzos y de más actividades que permitan una adecuada integración entre compañeros.

**Objetivo específico 4.**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,538; esto indica que existe una correlación positiva considerable entre las dos variables , además el 66.67% de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020, mencionan que hay un regular y alto clima organizacional de trabajo en la Empresa, esto debido a que existe un apoyo mutuo entre los trabajadores y jefe, así también consideran que sus compañeros les permiten realizar sus labores dentro de un ambiente de trabajo tranquilo y por lo tanto se sienten a gusto en el lugar donde laboran, pese a que no se sienten motivados constantemente por su jefe provocando esto que el 33.3% de trabajadores consideren un clima organizacional bajo.

**Objetivo específico 5.**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es **-0,019**; nos indica que existe una



correlación negativa baja, lo cual indica que no existe relación entre las recompensas justas y la productividad, así también se menciona que el 53.3% de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020 mencionan que las recompensas justas de trabajo son malas, debido a que el salario que reciben no cubren todas sus necesidades básicas y la empresa no paga todos los recargos por concepto de horas extras, pese a todo lo mencionado el 46.7% lo califica como regular y bueno.

## 10. Discusion

Para comenzar con la discusión de la investigación, se desarrolló el primer objetivo en el cual se obtuvo que existe una relación directa entre las variables satisfacción y productividad, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,826, indicando que existe una correlación alta considerable a un nivel de significación de 0,01, así mismo que el 100% de los trabajadores que están andasatisfechos, muestran un productividad regular, esto a causa de la desmotivación que sienten por el pago a destiempo que realiza la empresa, mientras que el 63.6% de los trabajadores que se encuentran satisfechos reflejan una productividad buena dado que la empresa les brinda técnicas para mejorar, además de un cálido clima laboral. Lo antes mencionado concuerda con **Lomas (2017)**, quien en su investigación menciona una directa relación; bastante positivo en medio de las cambiantes satisfacción en el trabajo y producción positiva, se da gracias a que el costo P (Sig. (Bilateral)) Esandlt; en 0.05 en otros términos "0.000; la correlación de Pearson r es 0.944, es así que el 34% de los colaboradores indicaron que no se encuentran satisfechos dado que el salario no es directamente proporcional a las labores y funciones que requiere el puesto así también la disposición para hacer labores extras en su puesyo o en algunas otras actividades. Además **Deza (2017)** qnos dice que la productividad a nivel individual del empleado es relacionado positivamente y moderada con la satisfacción en el trabajo. El resultado nos da un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,672$  el grado de significancia  $\alpha = 0,05$  y un p-valor = 0,001., en esta investigación es importante destacar que también emplearon como dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad. Es de esta manera que los resultados obtenidos son reforzados por la teoría expresada por Según **Robbins y Coulter (2015)** quienes indican la satisfacción en el trabajo está enfocada a las reacciones de los individuos con interacción a su trabajo, por consiguiente una vez que un sujeto está satisfecho, las reacciones van a ser positivas, por el contrario una vez que un sujeto está insatisfecho, las reacciones van a ser negativas en su trabajo y por ende

mostrarán menor eficiencia para realizar sus labores.

Se obtuvo también que el nivel satisfacción de los trabajadores fue de 46.67% dado que indican que las condiciones de trabajo en cuanto a los aspectos de iluminación, ruido y ventilación son favorables, mientras que el 26.67% se encuentran nada satisfechos, da como consecuencia del poco salario que recibe provocando esto que no cubre con las necesidades básicas, así como también se ven insatisfechos por que la empresa no paga por las horas extras trabajadas. Así también **Serrato (2019)** en su investigación menciona que el 50% de los encuestados se encuentra totalmente satisfechos, mientras que el 40% tiene una satisfacción promedio, dado que no cuentan con materiales de protección como por ejemplo tampones para oídos que les permita protegerse de los ruidos de las maquinas, así mismo no sienten que el jefe valore su desempeño ni esfuerzo demostrándolos a través de incentivos. La teoría que sustenta estas investigaciones están dadas por **Hannoun (2011)** confirma que se tiene una “secuencia de componentes que están afectando de forma negativa a los trabajadores y que tienen la posibilidad de llegar a generar una fuerte insatisfacción y anhelos de renunciar a o modificar de trabajo”. Varias razones primordiales que generan insatisfacción en el trabajo.

En cuanto al nivel de productividad el 20% de los trabajadores tienen una productividad regular, dado que el jefe orienta de manera conjunta al personal para realizar su labor, contribuyendo de esta manera con la eficiencia del trabajador. **Guillermo (2018)**, mencionan que la productividad baja se debe a la realización de trabajos cotidiano, además que la relación con los compañeros de trabajo no son los correctos provocando de esta manera que el trabajador realice sus labores con desanimado, provocando que se concluya que la productividad este definida por los diferentes factores que inciden en los trabajadores respecto a ser eficientes, eficaces y efectivo.

Finalmente en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, el 73.33% de los trabajadores consideran que si hay condiciones favorables de trabajo , el 66.67% de los trabajadores mencionan que hay un regular y alto clima organizacional de trabajo en la Empresa y el 53.3% mencionan que las recompensas justas de trabajo son malas, debido a que el salario que reciben no cubren todas sus necesidades básicas y la empresa no paga todos los recargos por concepto de horas extras, esto concuerda con lo mencionado por **Serruto (2019)** en cuanto a las condiciones de trabajo quienes más del 87% mostro una satisfacción promedio, dado que las condiciones de distribución y del ambiente no son las adecuadas además que el horario resulta tedioso por las horas extras sin ser reconocidas, además de la carencia de capacitación e incentivos que los

permitan sentirse motivados. Es así que es importante resaltar la teoría de Hodgetts & Altman, (2017) que los factores motivaciones son esos que permanecen involucrados con todo lo que contiene el cargo, las responsabilidades y a las labores en relación con comentado cargo. Dichos componentes que motivan y generan algún resultado de satisfacción. Incluso llegan a impulsar y producir satisfacción o llegar a desarrollarla.

## **11. Conclusiones.**

- Existe una relación una relación directa entre las variables satisfacción y productividad, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,826, indicando que existe una correlación alta considerable a un nivel de significación de 0,01, el 100% de los que muestran productividad regular se encuentran nada satisfechos.
  
- El 46.67% de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL muestran que se encuentra satisfechos, esto debido a que cuentan con buenas condiciones de trabajo en cuanto a los aspectos de iluminación, ruido y ventilación y el 26.67% se encuentran nada satisfechos, dado que, el salario que recibe de la empresa no cubre con la necesidad básica y la empresa no paga por las horas extras trabajadas.
  
- El 20% de los trabajadores de de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020 tienen una productividad regular, dado que observa apoyo de parte de sus superiores lo cual contribuye con la eficiencia del trabajador, mientras que el 33.3% muestran una productividad baja, a casusa de la mala distribución del ambiente laboral.
  
- La relación entre el condiciones favorables de trabajo y la productividad es alta , dado que según el software aplicado el nivel de correlación Rho de Spearman fue de 0,743; lo cual nos indica que existe una correlación alta positiva, es así que hay un 26,67% de los trabajadores mencionan que no hay condiciones favorables de trabajo en la Empresa, consideran que la empresa no realiza actividades recreacionales como campeonatos es por esta razón que se observa la baja productividad de los trabajadores.
  
- La relación entre el clima organizacional de trabajo y la productividad es alta, dado que el nivel de correlación Rho de Spearman fue de 0,538; esto indica que existe una correlación positiva considerable entre las dos variables, es así que 66.67% de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020, mencionan

que hay un regular y alto clima organizacional de trabajo en la Empresa, generando una productividad buena dado que se sienten motivados por el apoyo del jefe y su compañeros.

-- La relación entre las recompensas justas de trabajo y la productividad es baja, dado que el nivel de correlación Rho de Spearman fue de -0,019; esto nos indica que existe una correlación negativa baja, es así que se concluye que el 53.3% de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020 mencionan que las recompensas justas de trabajo son malas

## **12. Recomendaciones**

- La empresa debería realizar más programas de capacitaciones y talleres, que los motiven a trabajar a en equipo y también puedan expresar sus incomodidades para de esta manera la empresa pueda tomar medidas para contrarrestar esas incomodidades y así mejorar la productividad.

- Se debería mejorar las condiciones laborales para evitar malestar en los trabajadores en cuanto a salud y limpieza, para poder generar comodidad al realizar sus labores.

- Se debería realizar programas de incentivos laborales y horarios flexibles para evitar estrés laboral y lograr mayor motivación en el trabajador

### 13. Referencias bibliográficas.

- Alva, J. & Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Bajonero, N. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa agropecuaria Roxana S.A.C en el distrito de Asia-2017* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Condori, J. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Bouncer - San Borja, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Correa, F. (2012). *Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar* (tesis de pregrado). Universidad FASTA, Mar del Plata, Argentina.
- Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, (1), 53-62, ISSN: 1317-8822. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. doi: <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>.
- 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 de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Halanocca, S., Palomino, L., y Rupay, K. (2019). *La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud* (tesis de maestría). Universidad ESAN, Lima, Perú.
- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Martínez, M. (2016). *La motivación en el desempeño laboral de la empresa Celsius ecuador del Cantón Quito, provincia de Pichincha* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Ore, E. & Soto, C. (2019). *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital Guillermo Kaelín de la fuente, Lima – 2018* (tesis de pregrado). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Rivas, M. (2009). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de el Salvador* (tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.

- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Sladogna, M. (2017). Productividad: definiciones y perspectivas para la negociación colectiva. Buenos Aires: Relats-Argentina. Recuperado de: <https://www.relatsargentina.com/documentos/RA.1ORG/RELATS.A.ORG.Sladogna.Productividad.pdf>
- Zaldúa, A. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján provincia de Manabí* (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Satisfacción laboral																
Bienestar		Seguridad		Integración		Trabajo en equipo		Motivación		Trato cordial		Remuneración	Salario		Incentivo	
Como trabajador ¿Recibe usted apoyo de los jefes cuando se encuentra en dificultades?	¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, etc.)?	¿La empresa emplea medidas de seguridad para las distintas áreas?	Como trabajador ¿Conoce usted la seguridad que ofrece la empresa?	Como trabajador las actividades recreacionales (campeonatos, almuerzos, sorteos) son de ayuda para una adecuada integración con sus compañeros?	¿A la empresa le interesa su bienestar, fechas importantes y actividades de integración?	¿Considera importante el apoyo mutuo entre trabajadores dentro de la empresa?	¿Su jefe inmediato se involucra el cumplimiento de sus actividades laborales cuando es necesario?	¿Su jefe se preocupa por usted cuando no se presenta a su centro laboral?	¿Su jefe inmediato lo motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?	¿Realiza sus labores dentro de un ambiente de trabajo tranquilo?	¿Considera que sus compañeros de trabajo trabajan a gusto?	¿La empresa paga todos los recargos que genera por concepto de trabajo de horas extras?	¿El salario que recibe por parte de la empresa cubre sus necesidades básicas?	¿La empresa según su contrato cumple con el pago a tiempo de su salario?	¿Son adecuados los bonos salariales que recibe por sus labores dentro de la empresa?	¿La empresa reconoce su buena labor en el trabajo?
4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	3
3	4	3	3	2	3	5	4	3	2	4	4	1	1	4	3	3
3	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	2	1	5	3	1
4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	2	1	5	3	4
4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	1	1	5	4	5

4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	1	1	4	3	3
5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	2	3	5	3	4
3	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	1	1	5	4	5
4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	3
3	4	3	3	2	3	5	4	3	2	4	4	1	1	4	3	3
4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	2	2	5	5	5
4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	2	3	5	3	4
4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	3
3	4	3	3	2	3	5	4	3	2	4	4	1	1	4	3	3
5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	1	1	5	4	5
0.427	0.596	0.622	0.596	1.582	0.462	0.196	0.329	0.729	1.333	0.196	0.062	0.222	0.489	0.196	1.262	1.173

Productividad														
Cumplimiento		Recursos		Orientación		Equipos de trabajo		Tiempo	Metas	Adaptación	Capacitación		Coordinación	Calidad
¿Sus compañeros les brindan su apoyo para culminar con su labor en caso usted no haya terminado?	¿Acepta la ayuda de sus compañeros de trabajo para superar las metas establecidas?	¿El área donde se desarrolla es el adecuado para el cumplimiento de sus actividades?	¿Los recursos que tienen los trabajadores de la empresa son los suficientes para el cumplimiento de las actividades programadas?	¿El jefe orienta de manera conjunta a todo el personal?	¿La empresa le ofrece apoyo para poder hacer su trabajo mejor cada día?	¿Considera que se alinea fácilmente a una nueva actividad de trabajo?	¿La empresa brinda charlas de capacitación para los trabajadores?	¿Cómo trabajador son importantes para usted las capacitaciones?	¿El jefe participa de manera conjunta para el logro de los objetivos?	¿En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	¿La empresa brinda instrucciones e indicaciones para la realización de las tareas?	¿La empresa brinda equipos de trabajo (equipos informáticos, etc) adecuados para la realización de sus labores?	¿Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas?	¿Cumple con las actividades de la empresa en el tiempo establecido?
4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5



3	4	2	3	4	3	5	4	5	2	2	3	3	2	5
2	2	4	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	5
3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	2	5	3	2	3
5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4
5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5
3	3	3	3	4	5	3	5	5	4	4	5	3	2	3
5	5	5	4	5	2	2	2	4	4	3	5	5	4	5
4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5
3	4	2	3	4	3	5	4	5	2	2	3	3	2	5
3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3
3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	3	2	3
4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5
3	4	2	3	4	3	5	4	5	2	2	3	3	2	5
5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	4
0.889	0.916	1.449	0.516	0.693	1.093	0.889	0.907	0.889	1.262	1.316	0.862	0.756	1.822	0.756

## ANEXO 01 - CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Estimado trabajador(a) estoy realizando una investigación cuyo objetivo es conocer la satisfacción laboral, por lo tanto, le solicito que lea detenidamente los enunciados y respondan según las instrucciones. Marcar con una (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro.

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

	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>V1. Satisfacción laboral</b>					
	<b>Dimensión: Condiciones favorables de trabajo</b>					
<b>1</b>	Como trabajador ¿Recibe usted apoyo de los jefes cuando se encuentra en dificultades?					
<b>2</b>	¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, etc.)?					
<b>3</b>	¿La empresa emplea medidas de seguridad para las distintas áreas?					
<b>4</b>	Como trabajador ¿Conoce usted la seguridad que ofrece la empresa?					
<b>5</b>	¿Cómo trabajador las actividades recreacionales (campeonatos, almuerzos, sorteos) son de ayuda para una adecuada integración con sus compañeros?					
<b>6</b>	¿A la empresa le interesa su bienestar, fechas importantes y actividades de integración?					
	<b>Dimensión: Clima organizacional</b>					
<b>7</b>	¿Considera importante el apoyo mutuo entre trabajadores dentro de la empresa?					
<b>8</b>	¿Su jefe inmediato se involucra el cumplimiento de sus actividades laborales cuando es necesario?					
<b>9</b>	¿Su jefe se preocupa por usted cuando no se presenta a su centro laboral?					
<b>10</b>	¿Su jefe inmediato lo motiva contantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?					
<b>11</b>	¿Realiza sus labores dentro de un ambiente de trabajo tranquilo?					
<b>12</b>	¿Considera que sus compañeros de trabajo trabajan a gusto?					
	<b>Dimensión: Recompensas justas</b>					
<b>13</b>	¿La empresa paga todos los recargos que genera por concepto de trabajo de horas extras?					

14	¿El salario que recibe por parte de la empresa cubre sus necesidades básicas?					
15	¿La empresa según su contrato cumple con el pago a tiempo de su salario?					
16	¿Son adecuados los bonos salariales que recibe por sus labores dentro de la empresa?					
17	¿La empresa reconoce su buena labor en el trabajo?					
<b>V2. Productividad</b>						
<b>Dimensión: Eficiencia</b>						
18	¿Sus compañeros les brindan su apoyo para culminar con su labor en caso usted no haya terminado?					
19	¿Acepta la ayuda de sus compañeros de trabajo para superar las metas establecidas?					
20	¿El área donde se desarrolla es el adecuado para el cumplimiento de sus actividades?					
21	¿Los recursos que tienen los trabajadores de la empresa son los suficientes para el cumplimiento de las actividades programadas?					
22	¿El jefe orienta de manera conjunta a todo el personal?					
23	¿La empresa le ofrece apoyo para poder hacer su trabajo mejor cada día?					
<b>Dimensión: Efectividad</b>						
24	¿La empresa brinda instrucciones e indicaciones para la realización de las tareas?					
25	¿La empresa brinda instrucciones e indicaciones para la realización de las tareas?					
26	¿La empresa brinda equipos de trabajo (equipos informáticos) adecuados para la realización de sus labores?					
27	¿Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas?					
<b>Dimensión: Eficacia</b>						
28	¿Cumple con las actividades de la empresa en el tiempo establecido?					
29	¿Considera que se alinea fácilmente a una nueva actividad de trabajo?					
<b>Dimensión :Desempeño</b>						
30	¿La empresa brinda charlas de capacitación para los trabajadores?					
31	¿Cómo trabajador son importantes para usted las capacitaciones?					
32	¿El jefe participa de manera conjunta para el logro de los objetivos?					
33	¿En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					



				<b>Recompensas justas</b>	<b>TECNICAS</b> : Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con 13 preguntas cerradas, distribuidos en 5 niveles de respuesta en la escala de Likert, el cual contiene las siguientes opciones de respuesta: Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre.
		<b>ESPECIFICOS</b> -Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL.  -Determinar el nivel de	<b>V2.La Productividad</b> Es el uso eficiente de recursos – trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios.	<b>Eficiencia</b>  <b>Efectividad</b>	

		<p>productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones – Chimbote 2020.</p> <p>- Determinar Establecer la relación entre las condiciones favorables de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.</p> <p>- Establecer la relación entre el clima organizacional de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020.</p> <p>- Establecer la relación entre las recompensas</p>		<p><b>Eficacia</b></p> <p><b>Desempeño</b></p>	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------	--

		justas de trabajo y la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL - Chi-bote 2020			
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

## Operacionalización de las variables

**OBJETIVO** : La presente matriz, tiene como finalidad establecer la coherencia entre los elementos del planteamiento del problema de investigación.

**TITULO** : La satisfacción laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de la empresa AF Negociaciones EIRL.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES DE VARIABLES	INDICADORES	ITEMS
¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la productividad del personal administrativo en la empresa AF Negociaciones EIRL 2020?	La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con la productividad de los trabajadores de la empresa AF Negociaciones EIRL, Chimbote 2020.	<b>GENERAL</b>	<b>V1. Satisfacción laboral</b>	Condiciones favorables de trabajo	Bienestar	Como trabajador ¿Recibe usted apoyo de los jefes cuando se encuentra en dificultades?  ¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, etc.)?
		<b>ESPECIFICOS</b>			Seguridad	¿La empresa emplea medidas de seguridad para las distintas áreas?  Como trabajador ¿Conoce usted la seguridad que ofrece la empresa?
		-Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la			Integración	¿Cómo trabajador las actividades recreacionales (campeonatos, almuerzos, sorteos) son de ayuda para



		<p>empresa AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020</p> <p>-Determinar el nivel de productividad de los trabajadores AF Negociaciones EIRL – Chimbote 2020</p> <p>-Determinar la relación entre las compensaciones laborales y la productividad de los trabajadores de la empresa AF</p>				<p>una adecuada integración con sus compañeros?</p> <p>¿A la empresa le interesa su bienestar, fechas importantes y actividades de integración?</p>
				Clima organizacional	Trabajo en equipo	<p>¿Considera importante el apoyo mutuo entre trabajadores dentro de la empresa?</p> <p>¿Su jefe inmediato se involucra el cumplimiento de sus actividades laborales cuando es necesario?</p>
					Motivación	<p>¿Su jefe se preocupa por usted cuando no se presenta a su centro laboral?</p> <p>¿Su jefe inmediato lo motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?</p>

		Negociaciones EIRL – Chimbote 2020			Trato cordial	<p>¿Realiza sus labores dentro de un ambiente de trabajo tranquilo?</p> <p>¿Considera que sus compañeros de trabajo trabajan a gusto?</p>
				Recompensas justas	Remuneraciones	¿La empresa paga todos los recargos que genera por concepto de trabajo de horas extras?
					Salario	<p>¿El salario que recibe por parte de la empresa cubre sus necesidades básicas?</p> <p>¿La empresa según su contrato cumple con el pago a tiempo de su salario?</p>

					Incentivo	<p>¿Son adecuados los bonos salariales que recibe por sus labores dentro de la empresa?</p> <p>¿La empresa reconoce su buena labor en el trabajo?</p>
			<b>V2.Productividad</b>	Eficiencia	Cumplimiento	<p>¿Sus compañeros les brindan su apoyo para culminar con su labor en caso usted no haya terminado?</p> <p>¿Acepta la ayuda de sus compañeros de trabajo para superar las metas establecidas?</p>

					Recursos	<p>¿El área donde se desarrolla es el adecuado para el cumplimiento de sus actividades?</p> <p>¿Los recursos que tienen los trabajadores de la empresa son los suficientes para el cumplimiento de las actividades programadas?</p>
					Orientación	<p>¿El jefe orienta de manera conjunta a todo el personal?</p> <p>¿La empresa le ofrece apoyo para poder hacer su trabajo mejor cada día?</p>
				Efectividad	Equipos de trabajo	<p>¿La empresa brinda instrucciones e indicaciones para la realización de las tareas?</p> <p>¿La empresa brinda equipos de trabajo (equipos informáticos, etc) adecuados para la realización de sus labores?</p>
					Tiempo	¿Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas?
				Eficacia	Metas	¿Cumple con las actividades de la empresa en el tiempo establecido?
					Adaptación	¿Considera que se alinea fácilmente a una nueva actividad de trabajo?

				Desempeño	Capacitación	<p>¿La empresa brinda charlas de capacitación para los trabajadores?</p> <p>¿Cómo trabajador son importantes para usted las capacitaciones?</p>
					Coordinación	¿El jefe participa de manera conjunta para el logro de los objetivos?
					Calidad	¿En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo?



# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Honores Valverde Luis Yamir		73692642	honoresvalverde@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tests	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
La satisfacción laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de la empresa			
AF Negociaciones EIRL.			
5. Programa Académico			
Administración			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> (Info:eu-repo/semantics/openAccess)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>4</sup> (Info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

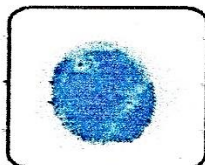
### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>

Huella Digital



  
Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	31	01	2024

#### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, Inciso 8.2.
- Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

## REPORTE DE SIMILITUD

La satisfacción laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de la empresa AF Negociaciones EIRL.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>biblioteca.usac.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>



9	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	1 %
10	<b>Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego</b> Trabajo del estudiante	1 %
11	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	< 1 %
12	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
13	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
14	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
15	<b>Submitted to Universidad Privada San Pedro</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
16	<b>Submitted to Universidad Peruana de Las Americas</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
17	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
18	<b>Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
19	<b>absta.info</b> Fuente de Internet	< 1 %





20	Submitted to National University College – Online Trabajo del estudiante	< 1 %
21	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	< 1 %
22	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	< 1 %
23	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	< 1 %
24	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
25	Submitted to Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Trabajo del estudiante	< 1 %
26	docplayer.es Fuente de Internet	< 1 %
27	Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica Trabajo del estudiante	< 1 %
28	Galo Ramiro Acosta Palomeque. "Gobierno corporativo y poder desde la perspectiva de la teoría de agencia", Ciencias Administrativas, 2018 Publicación	< 1 %



29	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
30	<a href="http://de.scribd.com">de.scribd.com</a> Fuente de Internet	< 1 %
31	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	< 1 %
32	Submitted to CACACE Informática Trabajo del estudiante	< 1 %
33	<a href="http://www.audalianexia.com">www.audalianexia.com</a> Fuente de Internet	< 1 %
34	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	< 1 %
35	<a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
36	<a href="http://revistas.unipamplona.edu.co">revistas.unipamplona.edu.co</a> Fuente de Internet	< 1 %
37	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	< 1 %
38	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	< 1 %
39	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC	< 1 %



40	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
41	<b>chicasbellasbarbacoas.blogspot.com</b> Fuente de Internet	< 1 %
42	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
43	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
44	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	< 1 %
45	<b>www.clubensayos.com</b> Fuente de Internet	< 1 %
46	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	< 1 %
47	<b>ojs.austral.edu.ar</b> Fuente de Internet	< 1 %
48	<b>www.buenastareas.com</b> Fuente de Internet	< 1 %
49	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
50	<b>Submitted to Universidad de Chiclayo</b> Trabajo del estudiante	< 1 %
51	<b>dspace.unl.edu.ec</b>	



Fuente de Internet

< 1 %

52

[www.ujat.mx](http://www.ujat.mx)

Fuente de Internet

< 1 %

53

Submitted to Universidad Nacional Autonoma de Chota

Trabajo del estudiante

< 1 %

54

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Fuente de Internet

< 1 %

55

[dspace.udla.edu.ec](http://dspace.udla.edu.ec)

Fuente de Internet

< 1 %

56

[repositorio.uap.edu.pe](http://repositorio.uap.edu.pe)

Fuente de Internet

< 1 %

57

Submitted to tec

Trabajo del estudiante

< 1 %

58

[www.jmcpri.net](http://www.jmcpri.net)

Fuente de Internet

< 1 %

59

[www.marketingdirecto.com](http://www.marketingdirecto.com)

Fuente de Internet

< 1 %

60

[repositorio.unsa.edu.pe](http://repositorio.unsa.edu.pe)

Fuente de Internet

< 1 %

61

[repositorio.unsm.edu.pe](http://repositorio.unsm.edu.pe)

Fuente de Internet

< 1 %

62

[www.cta.org.co](http://www.cta.org.co)

Fuente de Internet



		< 1 %
63	<a href="http://www.wto.org">www.wto.org</a> Fuente de Internet	< 1 %
64	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	< 1 %
65	<a href="http://buscarsalud.com.ar">buscarsalud.com.ar</a> Fuente de Internet	< 1 %
66	<a href="http://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
67	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
68	<a href="http://repositorio.unamad.edu.pe">repositorio.unamad.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
69	<a href="http://ri.uaemex.mx">ri.uaemex.mx</a> Fuente de Internet	< 1 %
70	Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante	< 1 %
71	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	< 1 %
72	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
73	<a href="http://www.eglaw.com">www.eglaw.com</a> Fuente de Internet	< 1 %

