

Fecha: 2023-12-16 10:33 UTC

* Todas las fuentes 66 | Fuentes de internet 61 | Documentos propios 3

| | | | | |
|-------------------------------------|------|--|------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | [3] | repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP - UNH.POST. 0002.pdf | 5.0% | 74 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [4] | library.co/document/y8g0n94z-satisfaccion-relacion-productividad-piscicultores-comunidad-pacococha-castrovirreyna-huancavelica.html | 1.8% | 39 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [5] | repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4948/RESUMEN.pdf?sequence=3 | 1.1% | 40 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [6] | repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4647/RESUMEN.pdf?sequence=3 | 1.1% | 39 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [7] | repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2221/TESIS SELECCION DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA MIBANCO | 1.8% | 37 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [8] | "4. Informe de tesis completo - engagement laboral y comunicación interna 13-11-2023.pdf" fechado del 2023-12-06 | 1.0% | 30 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [9] | repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29624/flores_bm.pdf?sequence=1 | 1.5% | 23 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [10] | repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28197/Tesis.pdf?sequence=1 | 1.5% | 21 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [11] | library.co/article/comparación-promedio-dimensiones-variable-satisfacción.q2n451pq | 0.2% | 15 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [12] | www.webscolar.com/las-personas-y-su-papel-en-las-organizaciones | 1.5% | 16 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [13] | www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-estudio-relacion-entre-satisfaccion-laboral-S0186104213712099#:~:text=Una vez efectuado el análisis de los datos,con la productividad: ventas diari | 0.7% | 14 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [14] | es.slideshare.net/ProyectofuturoIII/justificacin-de-la-investigacin-segn-carlos-mndez | 0.9% | 11 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [15] | es.slideshare.net/Skepper63/justificacin-de-la-investigacin-carlos-mndez | 0.9% | 9 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [16] | es.wikipedia.org/wiki/Infraestructura_urbana | 1.0% | 4 resultados |
| | | 1 documento con coincidencias exactas | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [18] | alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNH_0c083a85ccb19697b9621b92cc876b8/Details | 0.1% | 6 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [19] | www.congresocdmx.gob.mx/archivo-5215a3167006714c0853841f5793f2fb6233c533.pdf | 1.0% | 4 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [20] | alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNH_0c083a85ccb19697b9621b92cc876b8/Description | 0.1% | 6 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [21] | www.revistainfraestructura.com.mx/significado-definicion-y-tipos-de-infraestructura/ | 1.0% | 4 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [22] | repositorio.unh.edu.pe/items/6612e611-8f20-417e-bde0-a61d66eb0424 | 0.1% | 6 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [23] | www.oitinterfor.org/sites/default/files/edit/doctref/medicion_capacitacion.pdf | 0.8% | 6 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [24] | "33. INFORME DE TESIS CARMEN-STIVEN, LISTO.pdf" fechado del 2023-12-16 | 0.3% | 15 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [25] | www.academia.edu/13720022/LA_IDENTIDAD_DE_LA_INGENIERÍA_ACTUAL_3_1_LA_INGENIERÍA_DESDE_UN_MARCO_AMPLIO | 0.7% | 4 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [26] | library.co/article/gestión-del-talento-humano-idalberto-chiavenato.y6e676oz | 0.6% | 5 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [27] | sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/bedoya_se/cap3.pdf | 0.6% | 7 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [28] | repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2696/Tesis_Situación del arroz.pdf?sequence=1 | 0.1% | 8 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [29] | issuu.com/martinoliva0/docs/administraci_n_de_recursos_humanos_ | 0.5% | 4 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [30] | repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1020?show=full | 0.3% | 9 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [31] | "32. INFORME FINAL DE TESIS MIGUEL ESPINOZA 12.12.23 (2).pdf" fechado del 2023-12-16 | 0.0% | 9 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [32] | library.co/es/article/situación-actual-conocimiento-tema-revisión-literatura.12435627 | 0.3% | 4 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [33] | support.minitab.com/es-mx/minitab/21/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/how-to/correlation/interpret-the-results/all-statistics-and-graphs/ | 0.2% | 6 resultados |
| <input checked="" type="checkbox"/> | [34] | context.reverso.net/translation/spanish-english/presente investigación tiene como objetivo determinar | 0.2% | 5 resultados |

- ✓ [35] [idoc.pub/documents/metodologia-de-la-contaminacion-del-medio-ambiente-vnd5v1x2d91x](#)
0.4% 4 resultados
- ✓ [36] [es.wikipedia.org/wiki/Productividad](#)
0.2% 3 resultados
- ✓ [37] [www.bing.com/ck/a?!&&p=70aa3036be751410JmltdHM9MTcwMjY4NDgwMCZpZ3VpZD0yNjY2M2E1Ny0xZTUxLTU4OWYtMDQxNy0yOWJlMwZkYzY5MmUmaW5zaWQ9NTIwNA&ptn=3&ver=2&hsh=](#)
0.3% 3 resultados
- ✓ [38] [catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/marquez_g_al/capitulo3.pdf](#)
0.2% 5 resultados
- ✓ [39] [es.slideshare.net/NorkysDvila/capacidad-de-una-planta-239451100](#)
0.2% 2 resultados
- ✓ [40] [context.reverso.net/translation/spanish-english/presente+investigación+tiene+por+objetivo+determinar](#)
0.2% 4 resultados
- ✓ [41] [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000500015](#)
0.2% 3 resultados
- ✓ [42] [cuadros-comparativos.com/concepto-de-infraestructura-logistica/](#)
0.2% 2 resultados
- ✓ [43] [www.anahuac.mx/mexico/biblioteca/sites/default/files/inline-files/disenodeinvestigaagos19.pdf](#)
0.2% 2 resultados
- ✓ [44] [repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25540/Velasquez+Principe,+Carlos+Alberto.pdf?sequence=1](#)
0.2% 5 resultados
- ✓ [45] [www.goconqr.com/diagrama/8120509/administracion-del-recurso-humano](#)
0.2% 1 resultados
- ✓ [46] [library.co/article/procesos-comprensión-lectora-comprensión-lectura.z1d122vz](#)
0.2% 3 resultados
- ✓ [47] [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003](#)
0.1% 3 resultados
- ✓ [48] [www.bing.com/ck/a?!&&p=836b5d47aed04ef4JmltdHM9MTcwMjY4NDgwMCZpZ3VpZD0xOWE1YTUxNy00Njk4LTZlZDUtMzBjNy1iNmZlNDcxZDZlNmMmaW5zaWQ9NTE4Mg&ptn=3&ver=2&hsh=3&f](#)
0.2% 1 resultados
- ✓ [49] [www.academia.edu/32139522/ANALISIS_CRÍTICO_DE_LA_IMPORTANCIA_DE_LA_CIENCIA_Y_TECNOLOGIA_EN_LA_SOCIEDAD_ACTUAL](#)
0.2% 1 resultados
- ✓ [50] [www.bing.com/ck/a?!&&p=8c7d6a7132fdec773mldHM9MTcwMjY4NDgwMCZpZ3VpZD0xY2Y5MmQwMmI1kMmE5LTZkOTU1MGMxZC0wZWVlZDMwYjZjMTAmaW5zaWQ9NTIxNw&ptn=3&ver=2&hsh=](#)
0.2% 1 resultados
- ✓ [51] [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200661](#)
0.2% 3 resultados
- ✓ [52] [www.bing.com/ck/a?!&&p=b232c34c4f0c230cJmltdHM9MTcwMjY4NDgwMCZpZ3VpZD0yZWQyZWYxNS03NmU0LTZjMTgtMjM0Ni1mY2ZjNzc1ZTZkMjMmaW5zaWQ9NTE3OA&ptn=3&ver=2&hsh=38](#)
0.2% 2 resultados
- ✓ [53] [boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2022-11311](#)
0.1% 3 resultados
- ✓ [54] [www.bing.com/ck/a?!&&p=9eb741b6486c6889JmltdHM9MTcwMjY4NDgwMCZpZ3VpZD0xY2Q0NmVhNy11YzA0LTZjYmEtMGE5Zi03ZDNIZWZlMmZkMmVlmaW5zaWQ9NTE5Mg&ptn=3&ver=2&hsh=3](#)
0.1% 1 resultados
- ✓ [55] [es.smartsheet.com/blog/how-calculate-productivity-all-levels-organization-employee-and-software](#)
0.0% 3 resultados
- ✓ [56] [www.crecnegocios.com/encuesta/](#)
0.1% 2 resultados
- ✓ [57] [concepto.de/productividad/](#)
0.1% 2 resultados
- ✓ [58] [www.bing.com/ck/a?!&&p=01fad7fede82ac43JmltdHM9MTcwMjY4NDgwMCZpZ3VpZD0yY2ZkY2EzOS1kNGUxLTZlZDUtMmZjZi1kOWQwZDUxNjZmNzImaW5zaWQ9NTE5Mg&ptn=3&ver=2&hsh=38](#)
0.1% 1 resultados
- ✓ [59] [estadisticacienciasocialsr.rbind.io/relación-entre-variables-el-análisis.html](#)
0.0% 2 resultados
- ✓ [60] [www.questionpro.com/blog/es/como-hacer-encuestas-de-satisfaccion-de-empleados/](#)
0.0% 2 resultados
- ✓ [61] [blog.hubspot.es/service/resolucion-conflictos-laborales](#)
0.0% 1 resultados
- ✓ [62] [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932021000200003](#)
0.1% 1 resultados
- ✓ [63] [fundacionmisangre.org/wp-content/uploads/2020/07/Metodologia-y-técnicas-para-la-comunicación-participativa.pdf](#)
0.0% 1 resultados
- ✓ [64] [library.co/document/8yd2d6eq-factibilidad-estrategias-marketing-lanzamiento-posicionamiento-educativo-empresarial-achievement.html](#)
0.0% 1 resultados
- ✓ [65] [www.bing.com/ck/a?!&&p=ffc0373b16392686JmltdHM9MTcwMjY4NDgwMCZpZ3VpZD0xNDJkYmRmMS0xOWUwLTZlZlZlMmFmZS1hZTE4MTg1YTZmZTMmaW5zaWQ9NTQxMA&ptn=3&ver=2&hsh=](#)
0.0% 1 resultados
- ✓ [66] [context.reverso.net/translation/spanish-english/darle+demasiada+importancia+al](#)
0.0% 1 resultados
- ✓ [67] [blog.minitab.com/es/como-interpretar-los-resultados-del-analisis-de-regresion-valores-p-y-coeficientes](#)
0.0% 1 resultados

67 páginas, 15133 palabras

Nivel del plagio: 16.1% seleccionado / 34.0% en total

295 resultados de 68 fuentes, de ellos 65 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**RELACIÓN ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA J&R
NEGOCIACIONES EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2020**

PRESENTADO POR:

Br. De La Cruz Guerrero, María Sarai

ASESOR:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Diaz

Cajamarca, Perú

DICIEMBRE, 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**RELACIÓN ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA J&R
NEGOCIACIONES EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2020**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

Br. De La Cruz Guerrero, María Sarai

ASESOR:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Diaz

Cajamarca, Perú

DICIEMBRE, 2023

COPYRIGHT © 2023 by
De la Cruz Guerrero, María Sarai
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMOURRELO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

**RELACIÓN ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA J&R
NEGOCIACIONES EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2020.**

Presidente: Dr. Victor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Victor Hugo Montenegro Díaz

Dedicatoria

A Dios, por permitirme lograr sus metas y sueños; a mis padres porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional; a mis hijas por ser mi principal razón y motivo para seguir adelante y a mi esposo por su paciencia y apoyo

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme la oportunidad de cumplir mis sueños y permitirme culminar esta investigación.

A los maestros que me brindaron sus conocimientos, los cuales contribuyeron al cumplimiento de mis sueños. Así mismo a la casa superior de estudios UPAGU, quien me acogió durante 5 años, logrando mi desarrollo profesional.

Tabla de Contenido

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | vii |
| Agradecimiento | viii |
| Índice de Tablas | xi |
| Índice de Ilustraciones | xi |
| RESUMEN | 12 |
| ABSTRACT | 13 |
| INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 15 |
| 1.2. Formulación del problema | 16 |
| 1.2.1. Problema general | 16 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 16 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 17 |
| 1.3.1. Objetivo general | 17 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 17 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 17 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 19 |
| 2.1. Antecedentes del problema | 19 |
| A. Nivel Internacional | 19 |
| B. Nivel Nacional | 22 |
| C. Nivel Local | 24 |
| 2.2. Bases teóricas | 26 |
| 2.2.1. Productividad | 26 |
| 2.2.1.1. Dimensiones | 29 |
| 2.2.2. Satisfacción Laboral | 35 |
| 2.2.2.1. Dimensiones | 41 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 45 |
| 2.4. Hipótesis de investigación | 47 |
| 2.4.1. Hipótesis general | 47 |
| 2.4.2. Hipótesis específica | 47 |
| 2.4.3. Operacionalización de las variables | 48 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 49 |

| | |
|--|----|
| 3.1. Tipo y nivel de investigación | 49 |
| 3.1.1. Tipo de investigación | 49 |
| 3.1.2. Nivel de investigación | 49 |
| 3.2. Método y diseño de la investigación | 50 |
| 3.2.1. Método de la investigación | 50 |
| 3.2.2. Diseño de la investigación | 50 |
| 3.3. Población y muestra de la investigación | 51 |
| 3.3.1. Población | 51 |
| 3.3.2. Muestra | 51 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos | 52 |
| 3.4.1. Técnicas | 52 |
| 3.4.2. Instrumentos | 52 |
| 3.5. Aspectos éticos de la investigación | 53 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 54 |
| 4.1. Resultados estadísticos descriptivos | 54 |
| 4.2. Resultados de estadística inferencial. | 59 |
| Tabla 3- Rango de coeficiente de correlación de Spearman | 59 |
| Tabla 4 - Prueba de correlación de variables- hipótesis general | 60 |
| Tabla 5 - Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1 | 61 |
| Tabla 6 - Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2 | 62 |
| Tabla 7 - Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3 | 62 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN | 64 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 67 |
| 5.1. Conclusiones | 67 |
| 5.2. Recomendaciones | 68 |
| CAPÍTULO VI: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | 70 |
| 6.1. Referencias bibliográficas | 70 |
| ANEXOS | 75 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 76 |
| Anexo 2: Encuestas - Cuestionario | 77 |
| Anexo 3: Formato juicio de expertos | 81 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1- Operacionalización de las variables | 48 |
| Tabla 2-Factores para el cálculo de la muestra | 51 |
| Tabla 3- Rango de coeficiente de correlación de Spearman | 59 |
| Tabla 4 - Prueba de correlación de variables- hipótesis general | 60 |
| Tabla 5 - Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1 | 61 |
| Tabla 6 - Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2 | 62 |
| Tabla 7 - Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3 | 62 |

Índice de Ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1: Talento Humano | 54 |
| Ilustración 2- Resultados | 55 |
| Ilustración 3- Rentabilidad | 56 |
| Ilustración 4- Motivación | 57 |
| Ilustración 5- Derechos Laborales | 58 |
| Ilustración 6 - Clima Laboral | 58 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral de los 35 colaboradores de la empresa textil J&R Negociaciones de la ciudad de Cajamarca. La población de esta investigación está formada por 35 colaboradores. Luego de realizar un estudio cuantitativo correlacional, se busca probar que la satisfacción laboral influye en la productividad de los colaboradores de la empresa J&R Negociaciones en la ciudad de Cajamarca.

Para esta investigación como instrumento de recolección de datos se utilizó dos cuestionarios, usando la encuesta como técnica. Se aplica un diseño no experimental y de tipo transversal en la cual participaron 35 colaboradores.

Para demostrar la hipótesis formulada, se realiza un análisis correlacional para probar la posible relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Palabras clave: productividad, buen clima laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between productivity and job satisfaction of the 35 employees of the textile company J&R Negotiations in the city of Cajamarca. The population of this research is made up of 35 collaborators. After carrying out a correlational quantitative study, the aim is to prove that job satisfaction influences the productivity of the employees of the company J&R Negotiations in the city of Cajamarca.

For this research, as a data collection instrument, two questionnaires were used, using the survey as a technique. A non-experimental and cross-sectional design is applied in which 35 collaborators participated.

To demonstrate the formulated hypothesis, a correlational analysis is carried out to test the possible relationship between productivity and employee job satisfaction.

Keywords: productivity, good work environment.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo esta aplicado a los colaboradores de la empresa J&R Negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020, tiene por finalidad determinar la gran importancia que tiene el hecho de que los colaboradores realicen sus funciones en un ambiente con un buen clima organizacional, teniendo en cuenta que el ambiente en el que se desarrollan las actividades laborales diarias no presenta un buen clima organizacional, lo cual ocasiona una falta de motivación y compromiso con el trabajo que realizan lo que por ende acarrea otras consecuencias generando algunos problemas para la empresa.

Por tal motivo, el presente estudio tiene como objetivo concreto de investigación: Determinar la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral del personal de la empresa J&R Negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020. La técnica que se empleara en la recolección de los datos es la encuesta y el instrumento será el cuestionario de encuesta.

El presente trabajo se encuentra dividido en cuatro capítulos, en el Capítulo I se considera el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de investigación y la justificación de la investigación. El Capítulo II está formado por los antecedentes del problema, bases teóricas, definición de términos básicos y la hipótesis de investigación. En el Capítulo III se presenta el tipo y nivel de investigación, el método y diseño de investigación, la población y muestra con la que se trabajara en la investigación, la técnica e instrumento de la investigación y los aspectos éticos de la investigación. En el Capítulo IV, presentamos los resultados de la encuesta aplicada, tanto descriptiva como inferencial. En el Capítulo V abarca las conclusiones a las que se llegó después de realizada la investigación, así como las recomendaciones.

Finalmente se presenta como anexos la matriz de consistencia y los cuestionarios de encuesta para cada variable, con los que se trabajara para recolectar los datos necesarios.

1.1. Descripción de la realidad problemática

Con el pasar del tiempo, la globalización ha llevado a las empresas a redefinir sus procesos organizacionales orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes tanto internos como externos, ya que de estos depende que las empresas sigan en el mercado.

Así mismo, numerosas investigaciones dan a conocer de la importancia de la valoración del recurso humano, de que estos se sientan satisfechos tanto consigo mismos como con la empresa, para obtener un clima laboral adecuado y por ende mejorar la productividad, por lo que los factores motivacionales que se brinden a los colaboradores son la principal arma de las empresas.

En cuanto a las empresas, a nivel nacional como local, tienen como objetivo ser exitosas y competitivas en el mercado, sin tomar en cuenta que son sus colaboradores los encargados de llevar a la organización al éxito y a las metas esperadas, por lo tanto, es importante poner en primer lugar al recurso humano, así como elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan para la empresa.

La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, las gratificaciones, una comunicación efectiva, un clima laboral adecuado, entre otros, por ello es de suma importancia vigilar la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad y por ende en la rentabilidad de la empresa.

Teniendo en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en el cumplimiento del trabajo individual y organizacional, es necesario que los gerentes brinden un seguimiento adecuado, y buscar las mejoras en el nivel de satisfacción del personal y la identificación con la empresa ya que en muchas oportunidades las organizaciones descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se tienen

situaciones difíciles para la organización, tales como, irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación de personal, ausentismo, entre otros.

Del mismo modo, realizando un diagnóstico de la empresa J&R Negociaciones, ubicada en la ciudad de Cajamarca, podemos decir que esta presenta un problema en cuanto a la motivación que le brinda a sus colaboradores, por lo que se nota que el nivel de satisfacción por parte de los colaboradores no es el adecuado trayendo esto como consecuencia que la capacidad de producción no sea la adecuada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la productividad y la satisfacción laboral del personal de la empresa J&R Negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Qué relación existe entre la productividad y la motivación del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020?
- b. ¿Qué relación existe entre la productividad y los derechos laborales del personal de la empresa J&R negociaciones de la ciudad de Cajamarca en el año 2020?
- c. ¿Qué relación existe entre la productividad y el clima laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre la productividad y la motivación del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- b. Establecer la relación que existe entre la productividad y los derechos laborales del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- c. Determinar la relación que existe entre la productividad y el clima laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

1.4. Justificación de la investigación

Desde lo teórico se justifica que la investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría, y los conceptos básicos de motivación, derechos laborales y clima organizacional encontrar explicaciones a situaciones internas (baja productividad, desmotivación, poca rentabilidad, etc.) que afectan a la empresa local. Ello nos permitirá, como investigadores, contrastar diferentes conceptos de la administración en una realidad concreta de la empresa J&R negociaciones de la ciudad de Cajamarca, para ampliar teorías y conceptos necesarios para esta investigación.

En lo metodológico se justifica en lo siguiente, para lograr el objetivo del estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como son encuestas y un programa estadístico para procesar los datos obtenidos, para medir la

productividad en la empresa J&R Negociaciones. Con ello se pretende conocer el grado de la satisfacción laboral de los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa, su motivación, sus derechos laborales y el clima laboral, que caracterizan y definen para la productividad, así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validas en el medio.

En el aspecto práctico se justifica que, de acuerdo con los objetivos de estudio, sus resultados permiten encontrar soluciones concretas a problemas de productividad, motivación y clima laboral, que inciden en los resultados de la empresa.

Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios y estrategias para que mejore los procesos empresariales, ya que por el momento se ha observado un déficit al contar con personal desmotivado que no contribuye con el crecimiento de la empresa, por lo mismo se considera prioridad el realizar una investigación relacionada con la satisfacción del personal de la empresa textil J&R Negociaciones E.I.R.L. y como es que influye en la productividad de la misma.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

A. Nivel Internacional

(Buezo & Vargas, 2018) en su tesis: “*El Clima Organizacional y la Productividad en las industrias madereras de la ciudad de la Paz caso: Empresa Brigh tower S.R.L.*”, en la Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en la empresa BRIGHT TOWER S.R.L. durante el primer semestre de la gestión 2017. El instrumento que se usó para dicha investigación fue la técnica y método de observación y encuesta (software de clima organizacional) y se obtuvo las siguientes conclusiones:

En general, el clima laboral que se percibe al interior de la empresa BRIGHT TOWER S.R.L., es de un ambiente moderadamente bueno, con una calificación ni muy alta ni muy baja.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la mala aplicación del liderazgo, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.

Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales.

(Forero, Correa, & Pazmiño, 2019) en su monografía: *“Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del Restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019”*, en la Corporación Universidad de Asturias, tuvo como objetivo primordial analizar el clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia durante el periodo enero – febrero del año 2019. El instrumento usado fue el cuestionario de encuesta, obteniendo las siguientes conclusiones:

Se logra el objetivo de interpretar el clima laboral del Restaurante El Sabor Paisita durante el periodo enero – febrero del año 2019. Con la implementación de la encuesta de clima laboral. También se define el clima laboral en este mismo periodo, con los resultados que arrojaron las encuestas e identificación de factores críticos y las variables que inciden en mayor proporción en la productividad del personal en el restaurante: como la regular comunicación entre el equipo de trabajo y la falta de posibilidad que percibe los empleados para proponer nuevas formas de realizar actividades, sumado esto, solo un poco más de la mitad de los encuestados se sienten felices en el trabajo. Con base a estos los resultados y análisis se propone un plan de mejora de clima laboral para el Restaurante, que tiene como prioridad estos puntos críticos que podrían dar una mejor percepción de felicidad a los trabajadores, traducándose esto en mejora de la productividad.

Una vez analizados los datos obtenidos en las encuestas aplicadas al Restaurante El Sabor Paisita durante el periodo enero – febrero del año 2019 y a la luz de las teorías concernientes a la teoría de la felicidad en el trabajo, el clima laboral y la productividad, se considera que si bien es cierto existen elementos del clima laboral que son favorables como son los recursos disponibles para la operación y la productividad, los financieros e insumos con un sentido de disponibilidad y no de escases, un gran recurso humano comprometido con la empresa y en un rango amplio de edades, pero que a su vez esta segmentado por áreas de la organización y que en el medio

ambiente interno los empleados consideran que los comportamientos entre compañeros y con relación a sus superiores es el adecuado y respetuoso, y en el medio ambiente externo los proveedores de insumos y servicios para la operación son de buena procedencia y excelente calidad, las condiciones contratadas versus el proyecto de vida tiene una gran brecha que los factores anteriormente mencionados no pueden cubrir, por lo que se presenta un ambiente de incertidumbre y de inmediatez ante la posible salida de los empleados por cuenta de una mejor oferta salarial que si bien es cierto no define una permanencia a largo plazo en la empresa si puede ser el motivo por el cual se puedan generar las renunciaciones causando con ello un alto costo en procesos de inducción y curva de aprendizaje en los puestos y la adaptación a la cultura de la empresa hasta acoplar el nuevo entrante a la organización.

(Pilatasig, 2020), en su tesis: *“Análisis de la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en la ciudad de Esmeraldas, año lectivo 2019 – 2020”*, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, presenta como objetivo principal valorar la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en el año lectivo 2019 – 2020. El instrumento usado fue un cuestionario de preguntas cerradas, concluyó que:

EL grado de satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en el año lectivo 2019 – 2020 fue de medio – alto, obteniendo un 61%, siendo las dimensiones de supervisión, comunicación, compañeros y naturaleza del trabajo las que obtuvieron un mayor nivel de satisfacción.

Las dimensiones de satisfacción laboral definidas para llevar a cabo el presente estudio fueron nueve: pago, promoción, supervisión, margen de beneficios, recompensas contingentes, procedimientos operativos, compañeros, naturaleza del trabajo y comunicación, permitiendo estas dimensiones abarcar un análisis completo sobre la situación actual de satisfacción de los docentes en la institución objeto de estudio.

Las dimensiones que inciden en la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II fueron el pago porque existe una gran brecha salarial entre el personal docente que tiene nombramiento y los que tienen contrato privado causando malestar y descontento en los mismos, la dimensión de promoción al existir pocas posibilidades de ascenso dentro de la organización por el mismo hecho de que su estructura organizacional no lo permite, la dimensión margen de beneficios al no haber equidad entre los beneficios que reciben los docentes con nombramiento y los que tienen contrato fijo, a más de ello todos los docentes están de acuerdo en que existen beneficios que no tienen y que deberían tener, las dimensiones antes mencionadas deben ser tratadas a fondo por las autoridades de la institución para mejorar la satisfacción laboral de su personal docente.

B. Nivel Nacional

(Yeren Y. , 2017) en su tesis: “*Satisfacción Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016*”, de la Universidad Autónoma del Perú, tiene por objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016, el instrumento que se usó fue el cuestionario de encuesta, llegando a las siguientes conclusiones:

Se concluye que existe una relación positiva moderada al ,562**, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de ,000, el cual nos indica que, a mayor Satisfacción Laboral, mayor será la productividad de los colaboradores de la empresa Klauss S.A.

Se concluye que existe una relación positiva moderada al ,595**, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de ,000, el cual nos indica que, a mayor Satisfacción Laboral, mejor será la calidad de los Productos de la empresa Klauss S.A.

Se concluye que existe una relación positiva moderada al ,475**, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de ,002, el

cual nos indica que, a mayor Satisfacción Laboral, mejor tiene que ser la Planta y Equipo de la empresa Klauss S.A.

Finalmente, siendo los resultados de las correlaciones bajas, se concluye que la variable productividad necesita de más variables para ser explicada, es decir no por el hecho de que se presente una satisfacción alta la productividad aumentará.

(Deza, 2017) en su tesis: “*Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de los Piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica*”, Universidad Nacional de Huancavelica, plantea como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, presenta un nivel de investigación correlacional, en esta investigación se utilizó el método científico como método general, el instrumento usado fue el cuestionario de encuesta. Así mismo llego a las siguientes conclusiones:

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

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

Existe una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la eficacia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de

correlación de Pearson de $r = 0,495$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ con un p-valor = 0,027.

(Quispe, 2018) en su tesis: “*Satisfacción laboral en la Financiera Credinka Agencia Quillabamba – Cusco 2018*”, de la Universidad Andina del Cusco, tiene como objetivo describir la satisfacción laboral en la financiera CREDINKA agencia Quillabamba – Cusco 2018, usó el instrumento de cuestionario de encuesta, llegando a las siguientes conclusiones:

Los trabajadores de la financiera Credinka Agencia Quillabamba manifestaron que están medianamente satisfechos, aspecto que se evidencia en el resultado de la Tabla N° 17 de la comparación promedio de las dimensiones de la variable, con el 2.94 de la satisfacción laboral. Esto implica que no son adecuadas las condiciones de trabajo, la naturaleza del trabajo, las relaciones interpersonales y las políticas laborales.

En la dimensión Naturaleza del Trabajo, los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están medianamente satisfechos, hecho que se evidencia en la Tabla N° 17 con el promedio de 2.87, aspecto que implica que no encuentran posibilidades de crecer y formarse para beneficio de la empresa y de ellos mismos.

En la dimensión Condiciones de Trabajo, los trabajadores de la entidad financiera expresaron que están medianamente satisfechos, hecho que se evidencia en la Tabla N° 17, con el promedio 2.98, aspecto que implica que, si bien cuentan con las condiciones físicas adecuadas, adolecen de deficiencias en cuanto al diseño del lugar, incluso con lo que se refiere a la temperatura, iluminación y ventilación.

C. Nivel Local

(Díaz & Minchán, 2017) en su tesis: “*Clima organizacional y la implementación de las buenas prácticas de manufactura en las PYMES del sector lácteo en la ciudad de Cajamarca*” de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo - Cajamarca. El objetivo general es determinar la relación

que existe entre el Clima Organizacional con la Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura en los colaboradores de las PYMES del Sector Lácteo de la ciudad de Cajamarca, el instrumento que usó fue la escala ML-ORG, llegando a las siguientes conclusiones:

Existe una relación directa entre el Clima Organizacional con la implementación de las Buenas Prácticas De Manufactura, al haber realizado el estudio cualitativo y estadístico en la empresa Q's Chugur, Heladería Holanda, Lácteos Huacaríz. (valor de significación 0.010)

Las dimensiones “Organización del trabajo” (0.008), “administración del personal” (0.006), “contenido específico del trabajo” (0.007) correlacionadas con la variable “implementación de las buenas prácticas de manufacturas”, determina que si se da una relación directa y para “relaciones interpersonales” (0.34) no se da una relación significativa.

Las dimensiones “procedimiento” (0.014) y “retroalimentación” (0.017) con la variable “clima organizacional”, indican que existe una relación directa y para “conocimiento” (0.434) no se da una relación significativa.

(Abanto & Vásquez, 2021) en su tesis: *“Motivación laboral y nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Salesland Internacional S.A en la ciudad de Cajamarca en el año 2020”*, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo – Cajamarca. Tienen como objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Salesland Internacional S.A. en la ciudad de Cajamarca en el año 2020, para esto se usó el instrumento de cuestionario de encuesta, llegando a las siguientes conclusiones:

De los 22 colaboradores encuestados se ha obtenido los resultados siguientes: que hay una relación positiva entre la variable motivación y la variable productividad de los colaboradores de la Empresa Salesland Internacional S.A en Cajamarca en el periodo 2020. En la hipótesis general

y de acuerdo a la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.535$) presenta una correlación positiva considerable y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.010) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, se llega a la conclusión suficiente para afirmar que existe relación entre la motivación personal y el nivel de productividad en los colaboradores de la empresa Salesland Internacional S. A.

En cuanto a la contrastación de la hipótesis específico 1, la relación entre la necesidades fisiológicas y nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Salesland Internacional S. A en la ciudad de Cajamarca en el año 2020. La comprobación se tiene como base a la prueba estadística de correlación positiva muy baja y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.650) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por lo tanto, hay relación, pero no es significativa entre la necesidad fisiológica y el nivel de productividad en los colaboradores de la empresa Salesland Internacional S. A.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Productividad

La productividad es simplemente lograr, obtener “más por menos”, la productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados; La productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes o servicios.

Según (Lopez, 2013), La productividad se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos y de recursos de todo tipo, para producir o crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos. La productividad tiene un costo y una rentabilidad dependiendo de cómo se administre.

La productividad es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentable y competitivo a los individuos y sus sociedades.

En el mundo global no todos tienen la misma productividad como naciones o entre empresas e individuos; porque no todos usan información útil como conocimientos.

Para (Nemur, 2016), la productividad puede definirse como “el arte de ser capaz de crear, generar o mejorar bienes y servicios”. En términos económicos simples, es una medida promedio de la eficiencia de la producción. Esta se expresa como la relación entre las entradas utilizadas en producción y sus salidas. La productividad total puede, entonces, alcanzarse al considerar todas las entradas y salidas cuando se calcula la medida de productividad. Cuando se sustrae el total de entradas del total de salidas de un proceso productivo, se obtiene el ingreso total generado en el proceso productivo. El desempeño productivo de una empresa depende en gran medida de la productividad, y lo mismo ocurre con el desempeño productivo de una nación. Esto, a su vez, se traduce en mayores ganancias, lo que la mayoría de los casos es el objetivo primordial de cualquier empresa.

Según, (Galarza & Díaz, 2015), nos menciona que, existe una relación positiva entre la productividad y las características individuales del productor, como su edad, sexo y nivel educativo. En particular, los productores varones y con mayor nivel educativo exhiben mayores niveles de productividad. Nuestros resultados difieren de otros realizados en el Perú, incluyendo Tello (2015), donde se analiza algunos determinantes de la productividad laboral agraria, medida como el valor de las ventas por trabajador por unidad productiva. Este autor no encuentra una correlación estadísticamente significativa entre sexo y productividad laboral. Nosotros, más bien, encontramos que tener un jefe de hogar varón está asociado a un nivel de PTF (productividad total de los factores), 30% mayor que cuando se tiene a una mujer como jefe de

hogar. En cuanto al rol de la educación, Tello (2015) reporta que cada incremento de nivel educativo (desde 1: no tener educación formal, hasta 9 = tener educación superior universitaria completa) estaría asociado con una productividad laboral de entre 16,8% a 28,6% mayor, mientras que nuestros estimados indican un efecto más modesto, de entre 2,5% y 5% en la PTF de cada nivel educativo adicional.

(Rodriguez & Hernandez, 2006), hacen referencia que la Productividad es la relación entre lo producido y lo consumido. Se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto}}{\text{Insumos}} = \text{Resultado}$$

El resultado administrativo que se desea se debe calcular por anticipado, es decir, lo que debe producir una unidad de trabajo en un tiempo determinado: hora, día, semana, mes, etc. En teoría, con esta unidad de medida establecemos costos y precios, y calculamos materias primas en almacenes, tiempos de entrega, etc. Como en la práctica los resultados de la productividad varían en forma negativa o positiva, es necesario medirla continuamente para detectar y corregir las variaciones a tiempo. Así, la productividad se convierte en una medida-guía, unidad de referencia para administrar.

Factores de la productividad

Según, (IMESUN, 2016), nos hace mención de los factores que influyen en la productividad, ya sea positiva o negativamente, tenemos:

- Los insumos de entrada (insumos, salarios, electricidad, etc.), necesitamos para obtener una cierta cantidad de producción (la cantidad de productos o servicios producidos y vendidos).
- El volumen de producción (cantidad de productos que se debe producir y vender a determinados precios con el fin de lograr objetivos de ventas específicos).

a. Factores internos

Son aquellos sobre los que tiene control el propietario de la empresa. Estos pueden incluir problemas con la mercadería, la calidad del producto, el precio, los equipos, las materias primas, el uso de la energía, las competencias y la motivación de los trabajadores, el almacenamiento, la organización, etc.

b. Factores externos

Son aquellos que están fuera del control de la empresa. Incluyen el acceso a la infraestructura, el clima, la situación del mercado, los impuestos, etc. No se puede hacer nada sobre estos factores, siempre y cuando el negocio siga funcionando en su configuración actual. Si éstos tienen un grave efecto negativo, el propietario de la empresa puede considerar reubicarse o cambiar la naturaleza del negocio.

2.2.1.1. Dimensiones

1. Talento humano

Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

Según, (Chiavenato, Gestión del talento Humano, 2009), considera que las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente

en los empleados. Entonces, cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y su cultura organizacional reflejarán esa creencia. La ARH es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, oficinistas, recursos humanos, talentos o el nombre que se utilice) a efecto de alcanzar los objetivos de la organización y los individuales.

(Arnao, 2004), afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

a. Capacitación

Para, (Mejia & Montoya, 2010), en ese sentido, la capacitación de los empleados se transforma en la función social más importante de la empresa, ya que persigue que los capacitados adquieran las competencias cognitivas y socio - afectivas necesarias para utilizar las capacidades existentes y poner en movimiento los recursos de la empresa, lo que posibilita a las personas para que desarrollen su potencialidad creadora en beneficio tanto del trabajador como de la organización.

Clasificación de la capacitación

Para (López, 2011), nos menciona que una capacitación se clasifica en:

- **Capacitación:** es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir

con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma.

- **Desarrollo:** se refiere a los conocimientos que se le proporcionan al trabajador con el propósito de prepararlo para responsabilidades futuras, es decir, se tiene detectado que la persona tiene potencial para ocupar mejores puestos, o puestos con mayores niveles de responsabilidades, de tal forma que se capacita a esta persona con el objetivo claro de prepararlo para promociones futuras.
- **Entrenamiento:** es la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en las sesiones de capacitación, con el propósito de adquirir o desarrollar habilidades psicomotrices en los trabajadores para desarrollar mejor su trabajo.

b. Habilidades

La capacidad adquirida por el hombre, de utilizar creativamente sus conocimientos y hábitos tanto en el proceso de actividad teórica como práctica; sistema complejo de actividades psíquicas, lógicas y prácticas, necesarias para la regulación conveniente de la actividad, de los conocimientos y hábitos que posee el sujeto.

Desde el punto de vista psicológico hablamos de las acciones y operaciones, y desde una concepción pedagógica, el cómo dirigir el proceso de asimilación de esas acciones y operaciones.

La formación de una habilidad comprende una etapa en la adquisición de conocimientos de los modos de actuar, cuando bajo la dirección del profesor el estudiante recibe la orientación adecuada sobre la forma de proceder. La formación de las habilidades depende de las acciones, de los conocimientos y hábitos que conforma un sistema no aditivo que contiene la habilidad.

c. Experiencia

“Experiencia” es el método para establecer conocimiento. La limita a caracterizarla como solamente el inicio del verdadero conocimiento, ya que establece que “Una experiencia será válida en la medida en que sea confirmable y, por eso mismo para la ciencia la dignidad de la experiencia radica en su reproducibilidad.”

2. Resultados

El análisis e interpretación de los resultados según (Ramirez Rujano & Lob, 2013), “Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”

a. Eficiencia

La eficiencia es un concepto que con mayor frecuencia se utiliza como sinónimo de productividad; se puede resumir como la utilización óptima de los recursos. Un trabajador eficiente debe utilizar los materiales con el mínimo de desperdicio; emplear el mínimo tiempo posible en la producción sin deteriorar la calidad del producto; utilizar los servicios en las cantidades necesarias y utilizar los medios tecnológicos de manera tal que no se deterioren más de lo normal.

Impacto de la eficiencia

La eficiencia es un concepto que con mayor frecuencia se utiliza como sinónimo de productividad; se puede resumir como la utilización óptima de los recursos. Un trabajador eficiente debe utilizar los materiales con el mínimo de desperdicio; emplear el mínimo tiempo posible en la producción sin deteriorar la calidad del producto; utilizar los servicios en las cantidades necesarias y

utilizar los medios tecnológicos de manera tal que no se deterioren más de lo normal.

La eficiencia es un atributo importante porque todos los insumos son escasos. El tiempo, el dinero y las materias primas son limitados, por lo que tiene sentido intentar conservarlos mientras se mantiene un nivel de producción aceptable o un nivel de producción general.

b. Eficacia

La eficacia es cumplir con los objetivos propuestos. Tiene que ver con la habilidad o capacidad de hacer algo, pero no cómo se hace.

Generalmente en las empresas la eficacia es bien vista, porque se está cumpliendo con el trabajo por el cual una persona fue contratada, pero siempre es bueno ir más allá de la eficacia, es decir, tratar de hacer las mismas tareas en menor tiempo o con menos recursos.

3. Rentabilidad

Según, (RAE, Diccionario de la Real Lengua Española, 2010), define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos.

a. Innovación

Según, (Mertens, 1998), nos menciona que la innovación en los diferentes ámbitos de la empresa, es el sustento de la mejora de la productividad. Estudios empíricos apuntan a que las trayectorias más efectivas de innovación en cuanto a impacto en la mejora de

productividad, son aquellas donde en forma simultánea se introducen innovaciones en los sistemas de tecnología, organización y gestión de recursos humanos.

La innovación a su vez es producto de un proceso de aprendizaje institucional o de la organización, en la que intervienen factores del orden institucional como son la cultura organizacional, las relaciones laborales e influencias del entorno. Intervienen en ella el aprender por hacer y por explorar, la base de conocimientos acumulados en el tiempo.

b. Tecnología

La tecnología se ha introducido en todos los aspectos de nuestra vida diaria de tal forma que no existe, actualmente, espacio alguno libre de su influencia. La época en que vivimos, se podría calificar de tecnológica, ya que la mayoría de los seres humanos vivimos altamente influenciados por la tecnología, y en una interacción continua con la misma.

La tecnología debe contemplarse como la suma del saber y del trabajo del hombre, en su lucha por dominar el medio natural, y vencer todo aquello que le es adverso. Hemos de tener en cuenta el gran valor que tiene la tecnología como obra del hombre al servicio de la humanidad.

c. Infraestructura

La infraestructura puede ser definida como las estructuras físicas y organizativas, redes o sistemas necesarios para el buen funcionamiento de una sociedad y su economía. Los diferentes componentes de la infraestructura de una sociedad pueden existir ya sea en el sector público o privado, dependiendo como son poseídos, administrados y regulados (compartido con el sector gubernamental/privado según sea la propiedad y la administración,

según ocurre en algunos casos) La infraestructura puede ser física o social, con las dos categorías definidas así:

La infraestructura física constituye instalaciones públicas que unen partes de la ciudad y proporcionan los servicios básicos que la ciudad necesita para el funcionamiento, como la red de caminos y servicios públicos.

La infraestructura social y económica incluye facilidades tales como hospitales, parques y jardines, centros comunitarios, librerías, entretenimiento e instalaciones para hacer compras, y edificios educativos.

De acuerdo con los autores antes mencionados, podemos concluir que la productividad es un factor importante dentro de las empresas, el cual debe estar en constante monitoreo para identificar cuáles son los factores que influyen en la misma dentro de una empresa.

2.2.2. Satisfacción Laboral

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI.

En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador.

El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica. (Viamontes, 2010)

Según Maristany en su libro *Administración de Recursos Humanos*, indica que la satisfacción está relacionada con el cumplimiento de las expectativas. Una persona con expectativas muy altas estará insatisfecha hasta que las pueda cumplir. En cambio, si sus expectativas están más de acuerdo con su situación, entonces se sentirá más satisfecha. La satisfacción depende de una cantidad de elementos que pueden activarla.

Nuestras reacciones pueden ser negativas, si, por ejemplo, nuestro equipo de fútbol perdió y estamos insatisfechos, o pueden ser positivas por un examen aprobado, una buena comida, una buena relación sentimental o una celebración, y entonces nos sentimos satisfechos. En la relación entre satisfacción y actitud, la tendencia es a tener una actitud positiva cuando estamos satisfechos y negativa si nos sentimos insatisfechos. Pero puede ocurrir que estemos satisfechos y tengamos una actitud negativa (por ejemplo, con una persona que no nos gusta), y también que estemos insatisfechos, pero tengamos una actitud positiva (por ejemplo, cuando perdió nuestro equipo de fútbol, pero trabajamos con actitud positiva).

En el campo de la empresa, se debe considerar que no hay correlación entre satisfacción y rendimiento. Una persona satisfecha puede rendir bien o no. Una persona que rinde bien puede estar satisfecha o no. Alguien que no ha conseguido lo que esperaba de su trabajo puede hacerlo con más ahínco para lograr ese resultado; en cambio, alguien muy satisfecho puede ser absolutamente ineficaz.

En consecuencia, parece que no tiene mucho sentido trabajar desde la organización para lograr la satisfacción de los empleados ya que, en definitiva, no está en relación con los resultados. En las encuestas al personal, las preguntas sobre satisfacción o sus sinónimos no agregan elementos que ayuden a acciones futuras. Sí es importante saber si el trato

de la supervisión es bueno, o si las condiciones del ambiente son adecuadas, o si el nivel de exigencia es excesivo.

Pero si frente a preguntas del tipo “¿está usted satisfecho?” o “¿está alta la moral en su grupo?”, la respuesta es positiva o negativa, la lectura cae en la niebla. El trato del supervisor que no es considerado bueno nos permite enfocarnos en el entrenamiento de los supervisores, en la consideración de un conflicto concreto. La insatisfacción o la moral baja nos dejan en el aire, no nos permiten enfocarnos. Ahora bien, si la satisfacción no tiene correlación con los resultados y si el uso de preguntas sobre el tema en las encuestas no es realmente útil, ¿para qué buscamos que las personas estén satisfechas y cómo detectamos la falta de satisfacción? En primer lugar, hay que distinguir entre resultados y ambiente. Es cierto que el buen ambiente entre las personas no asegura buenos resultados, pero no hay duda de que el conflicto garantiza malos resultados. En consecuencia, mantener bajo el nivel de conflicto es una buena base para trabajar, a partir de allí, en busca de buenos resultados.

En segundo lugar, lo relevante no es detectar la satisfacción sino el conflicto. Cuando hacemos una encuesta, lo más importante es descubrir dónde están las dificultades para ayudar a que la rueda funcione. El conflicto podría estar en la tecnología inadecuada y en las relaciones entre grupos, entre personas y con los superiores; es decir, el conflicto se encuentra en las relaciones que nos impiden disponer de los elementos para cumplir con nuestros objetivos.

Por otra parte, estas relaciones pueden estar en el plano tecnológico y en el económico, pero estos dos elementos dependen del hombre y no viceversa. En los últimos años, las nuevas tecnologías han permitido comprobar que una persona en un garaje, sin dinero, puede llegar a ser un multimillonario gracias a su capacidad técnica y a sus habilidades gerenciales.

Por todo esto, en definitiva, es conveniente tratar de desarrollar la satisfacción en el personal, sin equivocarnos respecto del resultado que lograremos. Por otra parte, la satisfacción es algo dinámico y oscilante. Si la graficáramos, sería una onda sinuosa, que en algunas personas se manifestaría como una oscilación pequeña y en otras mostraría grandes picos y valles. En algunas estaría siempre en la zona de la satisfacción, en otras, siempre en la zona opuesta, y en la mayoría variaría entre una zona y otra.

Por esto no hay que darle demasiada importancia al hecho de que veamos oscilar la satisfacción de algunas personas: es natural. Respecto del trabajo en particular, un asunto de mucha importancia es si la persona está a gusto en su puesto. El estar a gusto es algo totalmente subjetivo. Muchas personas ocupan puestos muy limitados y lo hacen con satisfacción, mientras que otras van a trabajar en posiciones aparentemente interesantes pero que no son de su gusto, y entonces se muestran insatisfechas. En síntesis, la satisfacción es una sensación sobre el logro de las expectativas que no se correlaciona con los resultados, pero sí con los conflictos, por lo cual es un tema que nos preocupa como managers.

Estados de ánimo

En el trabajo, la satisfacción y los estados de ánimo están muy vinculados a lo que va ocurriendo a lo largo de la jornada. El hecho de que las cosas salgan bien, de que el supervisor felicite de alguna manera al empleado, de que un trabajo se termine con éxito, trae los ánimos a un campo positivo y de satisfacción. Lo contrario fácilmente puede llevar los ánimos a un campo negativo, de decaimiento o de agresión. Las personas no son seres inestables en general, pero sí son alterables, y algunas, en mayor medida que otras, cambian su humor según lo que ocurra a lo largo del día. Hay ambientes donde se nota que las personas están trabajando distendidas porque muestran disposición a una broma verbal o a un gesto amigable, mientras que en otros se perciben los ceños cejijuntos y un

humor más propenso a una palabra airada que a una broma. El estado de ánimo cambia, pero la tendencia permanece, y las personas con buen estado de ánimo se preocupan porque la tarea esté bien hecha, atienden mejor al cliente y tratan de cumplir su trabajo de la mejor manera. El estado de ánimo está relacionado con la satisfacción y con la actitud, y puede ser promovido positivamente con políticas equitativas y mediante un proceso coordinado en un marco de buen trato. A pesar de eso, debemos considerar los temas que, posiblemente, estén incidiendo en la persona en otros aspectos de su vida, los cuales pueden influir en forma positiva o negativa en esta trilogía conformada por la actitud como tendencia central, la satisfacción en relación con las expectativas en cada tema y los estados de ánimo que se producen a partir de los dos anteriores y que resultan modificados, quizá, más de una vez por día.

Lealtad

Otro elemento del comportamiento es la lealtad. Lealtad significa compromiso; quiere decir que el empleado se siente parte de la empresa, “tiene puesta la camiseta”. La lealtad se nota en el hecho de que la persona se esfuerza por hacer bien su trabajo, pero, más aún, en que quiere a la empresa, no desea irse a otra, procura que los objetivos se cumplan y que la empresa crezca. La lealtad se da, en general, entre personas con antigüedad, entre quienes tienen éxito en la empresa y en grupos donde el compromiso es un elemento clave de su comportamiento. La lealtad provee pertenencia, sentimiento de gran importancia para los seres humanos, que necesitamos pertenecer porque es una forma de reconocernos a nosotros mismos. Lamentablemente, es un elemento en crisis debido a la sensación de incertidumbre que se vive en nuestro tiempo. La lealtad se ha buscado de una manera tenaz en los ejércitos, en las sociedades religiosas y en aquellas empresas que llegaron al punto de declararse “familias” o “casa” para influir en la sensación de pertenencia, para incrementar este sentimiento hacia la organización. Esto tiene sus frutos en la adhesión a los objetivos y en el esfuerzo, pero en muchas empresas se ha perdido debido a políticas de inestabilidad en

el empleo y de falta de apoyo a la gestión del empleado, aunque se mantiene en las fuerzas armadas y en las sociedades religiosas.

Dedicación

Dedicarse significa ocupar la mente y el tiempo en algo. La persona dedicada tiene una actitud favorable hacia su objeto de dedicación. Cuando ese objeto es una organización, la persona da tiempo de su vida a su trabajo, y su trabajo es una parte importante de ella. Dedicación no significa buenos resultados, pero sí esfuerzo y buena voluntad hacia todo lo relacionado con el trabajo y con la organización. El empleado dedicado trabaja largas horas, busca mejorar los resultados y está dispuesto a realizar esfuerzos para que las cosas salgan adelante. Estas cinco cuestiones, las actitudes, la satisfacción, los estados de ánimo, la lealtad y la dedicación, tienen su disparador en la empresa en dos acciones básicas:

1. Las políticas de la empresa.
2. El trato que la persona recibe.

Las políticas de la empresa tienen que ver con la equidad. Una política equitativa, adecuadamente comunicada, es el primer elemento fundamental a partir del cual se consiguen los resultados relacionados con esas cinco cuestiones. Esta política determina una cultura, y es esta cultura la que hace que los supervisores de cada nivel traten a las personas que trabajan para ellos de determinada manera. Este trato es el siguiente elemento para que las cinco cuestiones se resuelvan en forma positiva o negativa. En todo caso, se debe considerar que en las tres primeras (actitud, satisfacción, estados de ánimo) hay aspectos que están ligados a cuestiones externas a la empresa. Pero no sólo el supervisor puede influir positiva o negativamente según se preocupe, y de qué modo, por esas cuestiones. También el ambiente puede llevar al empleado hacia lo positivo y ayudarlo a concentrarse en su trabajo, o, por el contrario, puede agravar su situación y hacerlo más negativo todavía. Lo que no debemos hacer es pretender que todo lo que le pasa al empleado está relacionado

con su trabajo y olvidarnos de que en la vida del hombre hay otros elementos. (Maristany, 2007)

2.2.2.1. Dimensiones

1. La motivación

De acuerdo con (Guillen, 2012) nos indica que un factor crucial en las organizaciones es la satisfacción, y esto nos plantea la siguiente pregunta: ¿Por qué unas personas rinden más que otras en el trabajo? Lógicamente, la motivación juega un papel esencial para explicar esta interrogante, junto a otras variables como la aptitud, la percepción del rol, la experiencia, etc.

Por lo tanto, el estudio de las relaciones entre en el hombre y su rendimiento en el trabajo requiere analizar la motivación, así como las principales teorías e investigaciones que se han desarrollado sobre el tema en el campo de la psicología de las organizaciones.

Según (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007) nos dice que definir exactamente el concepto de motivación es difícil, dado que se ha utilizado en diversos sentidos. De manera general, motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto, la motivación está relacionada con el sistema de cognición de la persona.

a. Valoración del desempeño

La evaluación del desempeño o evaluación del rendimiento es un sistema formal que pretende medir o estimar cómo un empleado cumple con sus obligaciones laborales. Dicho de otro modo, es una

manera de estimar el valor, las competencias y el grado de excelencia de una persona, pero especialmente de su aportación de valor al negocio de la empresa.

El objetivo principal es determinar cómo y cuánto de productivo es un empleado, pero para realizarlo adecuadamente es preciso que inicialmente se hayan tenido que fijar a ese empleado unos objetivos o una productividad medibles.

En la valoración del desempeño además de dar una medida de esa productividad o del grado de cumplimiento de esos objetivos, se aprovecha también para resaltar las competencias en las que el empleado destaca (a los efectos de facilitar posibles promociones o cambios de puesto) y en las que necesita mejorar (para plantear un recorrido formativo, por ejemplo). (ACTIVA, 2017)

b. Participación

En principio se puede definir la participación como "toda forma de gestión de la producción o de la empresa en la cual toman parte o están asociados los trabajadores de base". Ahora bien, puesto que las relaciones laborales se caracterizan por ser relaciones de desigualdad, la participación en la empresa implica siempre un problema de poder y, por tanto, se define en la práctica por conflictos de intereses: "Dado que la participación no puede ser separada de los problemas de poder, de autoridad, de legitimidad y de control, es inevitable que comporte un aspecto político". La participación en la empresa es, pues, la resultante de un compromiso entre intereses contrapuestos por lo que difícilmente puede ser definida con precisión a priori. Dependerá de las respectivas estrategias de las partes en los distintos contextos económicos y sociales, y adoptará formas diferentes en función de los problemas y las necesidades. (Boix & Vogel, 1995)

c. Comunicación

Para Idalberto Chiavenato la comunicación es la transferencia de información o de significados de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para que compartan sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. En toda comunicación existen por lo menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede comunicarse, el acto de comunicación sólo se puede realizar si existe otra persona receptora. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación; ésta es la red que integra y coordina todas sus partes. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007)

2. Derechos Laborales

Fernando Flores Gómez y Gustavo Carvajal, definen al derecho del trabajo como el “conjunto de normas que regulan las relaciones entre dos grupos sociales, patrones y trabajadores, tanto en su aspecto individual como colectivo, a efecto de conseguir el equilibrio entre los factores de producción, capital y trabajo.” (Gonzalez & Moreno, 2013)

Por su parte Rafael Pina, señala que el derecho del trabajo “tiene su fundamento en el artículo 123 de la Constitución Política y se encuentra desarrollado (principalmente) en la Ley Federal del Trabajo, que, en realidad, es un verdadero código del trabajo, no obstante, su denominación oficial.” (Vara, 2006)

a. Gratificaciones

Son sumas de dinero que el empleador otorga a los trabajadores sujetos al régimen de la actividad privada, de manera adicional a la remuneración, con ocasión de la celebración de determinadas festividades de carácter cívico o religioso, como son las Fiestas Patrias y la Navidad.

Se entiende que la finalidad de las gratificaciones legales es cubrir los gastos incurridos por el trabajador en las festividades indicadas que, tradicionalmente, se incrementan por motivos de recreación del trabajador y su familia, viajes, compras y otros análogos. Con relación a su aparición en nuestro ordenamiento jurídico, no fue sino hasta el año 1989 que las gratificaciones legales fueron consagradas a nivel normativo, pues anteriormente su otorgamiento no era obligatorio, sino que dependía de la voluntad del empleador o de un acuerdo de las partes. (Céspedes, 2016)

3. Clima Laboral

El clima laboral es un elemento descrito como el conjunto de percepciones compartidas por los colaboradores respecto a las políticas organizacionales, prácticas y procedimientos formales e informales. Desde este punto de vista y con relación al planteamiento de esta investigación, si el trabajador se desenvuelve dentro de un entorno saludable es muy probable que muestre un estado de salud favorable; lo cual, a la vez, proyectará resultados positivos en la productividad de la organización y a la inversa, el desajuste que pueda surgir al concebir un clima laboral deteriorado impactará sobre la salud del trabajador. (Prado, 2014)

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor

productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan. (Ramírez & Velazquez, 2015)

El clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización. El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización. El clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales. (Poole, 2006)

2.3. Definición de términos básicos

Adhesión: Fuerza de atracción que mantiene unidas moléculas de distinta especie química. (RAE, 2017)

Aditivo. – Término que puede utilizarse como adjetivo o como sustantivo. En el primer caso califica a aquello que se tiene o que se puede agregar o incorporar a otra cosa. (RAE, 2017)

Ahínco. – Es el esfuerzo, la solvencia o el vigor de gran intensidad que se aplica en una determinada acción. (RAE, 2017)

Capacitación. – Capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado. (RAE, 2017)

Ceños. – Gesto de enfado, concentración o preocupación que consiste en arrugar la frente y juntar las cejas. (RAE, 2017)

Desperdicio. – Es el aprovechamiento que se realiza de alguna cosa o de alguien. Es decir, se tiene algo, una máquina a la cual no se la explota como se debe para que rinda su máximo y por tanto se le trabaja al mínimo nivel, desperdiciando su capacidad. (RAE, 2017)

Déficit. - Deficiencia de alguna cosa que se necesita o que se considera como imprescindible. El término puede aplicarse a diferentes productos o bienes, desde alimentos hasta dinero. Se utiliza sobre todo en un contexto comercial, en el ámbito de las empresas y los Estados (RAE, 2017)

Difieren. - Verbo que se utiliza para designar a un tipo de acción que puede suponer tres cosas distintas, usadas con mayor o menor regularidad dependiendo del ámbito y de las circunstancias en las que se den. (RAE, 2017)

Empírico. - la usamos de manera extendida en nuestro idioma como adjetivo para calificar aquello que se encuentra basado y asociado a la experiencia, la práctica y la observación de sucesos. (RAE, 2017)

Enmarca. - Establecer o marcar los límites espaciales, temporales, culturales, económicos, políticos, legislativos, que rodean algo o a alguien y determinan en parte sus características. (RAE, 2017)

Experiencia. - La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones. (RAE, 2017)

Habilidad. - referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza. (RAE, 2017)

Icónicos. - designa a aquel signo, el cual, a través de una relación de semejanza, puede representar un cierto objeto. (RAE, 2017)

Oscilante. - Moverse alternativamente de un lado para otro un cuerpo que está colgado o apoyado en un solo punto. (RAE, 2017)

Psicomotriz. - De la motilidad y los factores psicológicos que intervienen en ella, condicionando su desarrollo, o relacionado con ella. (RAE, 2017)

Proactividad. - Que tiene iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras. (RAE, 2017)

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre la productividad y la satisfacción laboral del personal de la empresa J&R Negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

2.4.2. Hipótesis específica

- a. Existe relación estadísticamente significativa entre la productividad y la motivación del personal de la empresa J&R Negociaciones de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- b. Existe relación estadísticamente significativa entre la productividad y los derechos laborales del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.
- c. Existe relación estadísticamente y significativa entre la productividad y el clima laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

2.4.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1- Operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|--------------------------------------|--|--|---|---|--|
| Variable 01: Productividad | (Rodriguez & Hernandez, 2006), hace referencia que la Productividad es la relación entre lo producido y lo consumido. | La productividad se entiende como la capacidad que tiene una empresa para producir bienes o servicios en un tiempo establecido, por ello la siguiente variable se analizará con las dimensiones: Talento humano, la cual nos ayuda a conocer las cualidades y destrezas que tiene cada trabajador, los resultados nos ayudaran a medir la capacidad productiva de cada trabajador y la rentabilidad nos ayuda a saber en cuanto la empresa está creciendo económicamente. | <ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Resultados • Rentabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Habilidades • Experiencia • Eficacia • Eficiencia • Metas • Innovación • Tecnología • Infraestructura | El instrumento a usar para esta investigación es el cuestionario de encuesta |
| Variable 02: Satisfacción Laboral | En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. (Viamontes, 2010) | La satisfacción laboral está referida a la forma en como una persona asume su trabajo, es decir la actitud que toma frente al mismo, el cual es de gran importancia para las empresas de hoy en día, por ello la variable se analizará con las siguientes dimensiones, la Motivación nos indica el grado de satisfacción de nuestros trabajadores, así mismo los derechos laborales, a través de ellos la empresa muestra el interés por el bienestar de los trabajadores de la misma manera y el clima laboral es el interés que tiene la empresa por un buen ambiente de trabajo para que los trabajadores desempeñen adecuadamente sus funciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Derechos Laborales • Clima Laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Valoración del Desempeño • Participación • Comunicación • Gratificación • CTS • Vacaciones • Horarios de trabajo flexibles • Respeto • Reconocimiento | |

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básico, se denominada también pura o fundamental, ya que busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. (Zorrilla, 1993).

Es de tipo básico ya que con esta investigación incrementaremos los conocimientos de cómo es que la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa J&R Negociaciones, influye en la productividad que estos tienen.

3.1.2. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación es de nivel correlacional, de acuerdo con Sampieri (como se citó en García, 2011) nos indica que este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales relaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Pretende responder a preguntas como las siguientes: ¿Los niños que dedican cotidianamente más tiempo a ver la televisión tienen un vocabulario más amplio que los niños que ven diariamente menos televisión?; ¿Los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor inteligencia que los campesinos que la adoptan después?

Si dos variables están asociadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tiene base para predecir, con mayor o menor exactitud. Pero también se llega a dar que aparentemente dos variables estén relacionadas, pero que en realidad no sea así.

Valor: En cierta medida tienen un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables están asociadas aporta cierta información explicativa. (Hernández, 2011)

3.2. Método y diseño de la investigación

3.2.1. Método de la investigación

El método usado en esta investigación es el Método Deductivo, según (Sanchez, 2012) nos indica que lo empleamos correctamente tanto en la vida diaria ordinaria como en la investigación científica. Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir suposiciones acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas.

3.2.2. Diseño de la investigación

El presente trabajo es de diseño no experimental de tipo transversal, que consiste en las características o propiedades de una población, aunque también pueden tener otros propósitos tales como el estudio de los procesos de cambio y de las relaciones entre las distintas variables. Estos diseños se caracterizan por estar basados en muestras de individuos seleccionados al azar de entre una o más poblaciones (Balluerka & Vergara, 2002).

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población

La población motivo de esta investigación está conformada por 35 trabajadores de todos los niveles del personal que prestan sus servicios en la empresa J&R Negociaciones de la ciudad de Cajamarca.

Habiendo sido seleccionadas por la naturaleza de su actividad y por su interés en conocer la productividad de su fuerza laboral.

3.3.2. Muestra

La muestra utilizada de la fuerza laboral en la presente investigación, está conformada por el personal de la empresa J&R negociaciones E.I.R.L, de la ciudad de Cajamarca, siendo dicha muestra el orden de 35 trabajadores, comprendiendo también al Gerente, clasificados en tres categorías básicas: Profesionales, técnicos y auxiliares, habiéndose utilizado preferentemente a personas que tienen conocimiento de dicha problemática e interés por participar.

Tabla 2-Factores para el cálculo de la muestra

| n = | Tamaño de la muestra |
|------------|-------------------------------------|
| N = | Población total = 35 |
| e = | Error de muestreo (1%) |
| z = | Porcentaje de fiabilidad (99%=2,58) |
| q = | Probabilidad de no ocurrencia (50%) |
| p = | Probabilidad de ocurrencia (50%) |

$$n = \frac{z^2 Npq}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

$$n = \frac{(2,58)^2 \times 35 \times 0,5 \times 0,5}{0,01^2 \times (35 - 1) + (2,58)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{6.66 \times 35 \times 0,5 \times 0,5}{0.0001 \times (34) + 6.66 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 35$$

Después de aplicar la fórmula correspondiente para identificar nuestra muestra, podemos apreciar que la cantidad de nuestra muestra es la misma que la de nuestra población, ya que el error de muestreo es de 1% y el porcentaje de fiabilidad está en un 99%.

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

(Alelú, 2004), nos menciona que la encuesta es el método más utilizado en la investigación, a su vez, esta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para conseguir información. Ésta hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes.

3.4.2. Instrumentos

(Becerra, 2012), nos indica que la encuesta es un instrumento que alude a la modalidad del cuestionario que se realiza de forma escrita y mediante un formulario de preguntas, ítems, proposiciones, enunciados y debido a las características del estudio se elaboró mediante la escala

de Likert que permitió conocer la productividad y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa J&R Negociaciones.

Dicha escala, constó de varias preguntas con diferentes opciones de respuesta, fue validada por medio del juicio de expertos profesionales en el área, la aplicación de la misma fue individualmente y en el área de trabajo de los empleados. Para medir la satisfacción laboral se elaboró una encuesta de satisfacción laboral. La encuesta fue dirigida a los trabajadores de la empresa.

3.5. Aspectos éticos de la investigación

El presente estudio de investigación se ha realizado haciendo las citas correspondientes de cada autor de acuerdo a lo indicado, del mismo modo se solicitó el permiso correspondiente a la empresa J&R Negociaciones la cual está a cargo del gerente, el señor Ricardo Brady Cabrera Miranda, así mismo se contó con el apoyo y permiso de todos los colaboradores de la empresa para la elaboración de esta investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

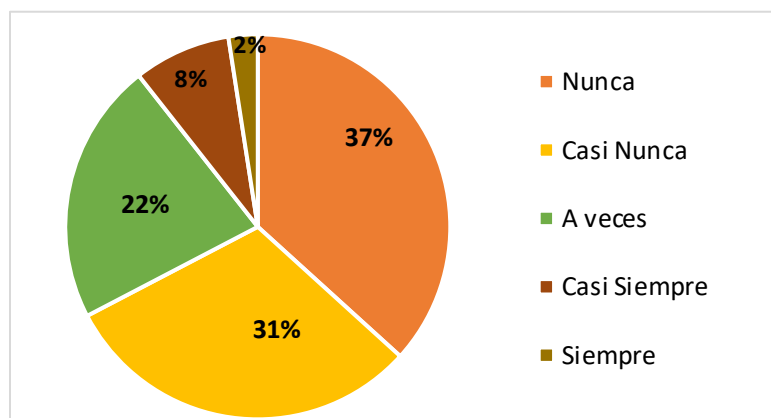
Se mostrará los resultados adquiridos a través de la aplicación de cuestionarios, primero se tendrá en cuenta la información de la variable productividad y seguidamente se analizará la información de la variable satisfacción laboral y este tiene como finalidad determinar el grado de influencia entre ambas, de los colaboradores de la empresa J&R Negociaciones, Cajamarca.

Los resultados que se mostraran a continuación son gráficos que abarcan a cada una de las dimensiones de manera general.

4.1. Resultados estadísticos descriptivos

- Cuestionario 1: PRODUCTIVIDAD

Ilustración 1: Talento Humano



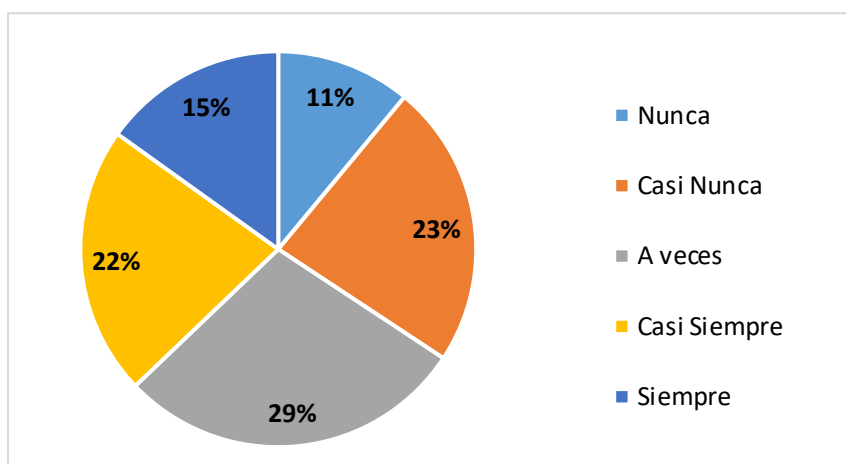
Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas por parte de los encuestados para la dimensión de talento humano, el 37% afirma que durante el tiempo que llevan laborando nunca han recibido una capacitación, entrenamiento o charla que ayude a mejorar su eficiencia en sus labores, del mismo modo el 31% de los trabajadores indican que la empresa casi nunca se ha preocupado por consultar sobre sus necesidades de capacitación.

Así mismo el 22% indica que solo algunas veces la empresa ha brindado un proceso de inducción adecuado a su nuevo personal ayudándolo de esta manera a cumplir satisfactoriamente con sus labores. Por otra parte, solo el 8% de los colaboradores siente que la empresa casi siempre se preocupa por brindar información para seguir mejorando su desempeño laboral.

Por lo que, si existe una falta de capacitación laboral, los trabajadores no estarán actualizados en los cargos que desempeñan, además de repercutir en su motivación laboral, las técnicas que usen serán obsoletas.

Ilustración 2- Resultados

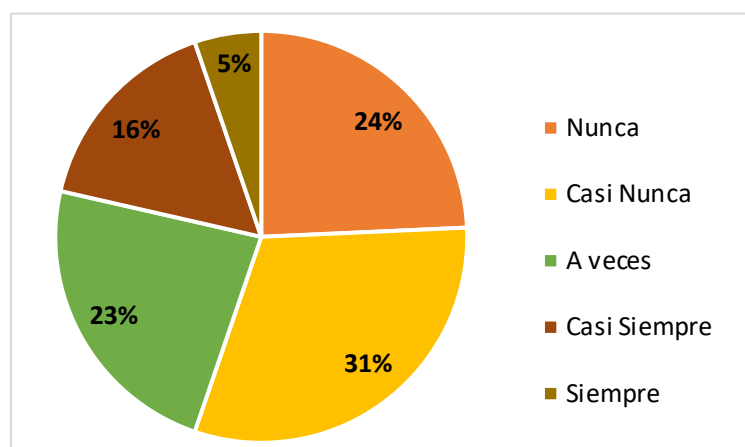


Interpretación:

De acuerdo a las respuestas brindadas por los encuestados, podemos decir en la dimensión de resultados, el 34% de los colaboradores opinan que no se valora el trabajo que realizan, además la empresa no se preocupa por corregir las deficiencias o errores que puedan darse durante el proceso. Del mismo modo no cuentan con incentivos que los ayuden a alcanzar sus metas con más rapidez.

A esto se suma el 29% de colaboradores que opinan que solo a veces cuentan con apoyo de la empresa para poder mejorar sus resultados, ya que aseguran que deben ser muy insistentes para que se los pueda escuchar. Solo un 15% del personal encuestado afirma contar con apoyo de parte de la empresa, lo cual corresponde a un promedio de solo 5 personas.

Ilustración 3- Rentabilidad



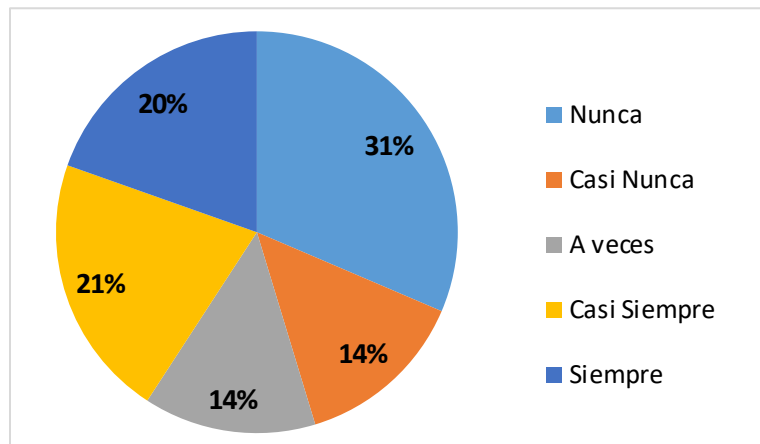
Interpretación:

De acuerdo al gráfico, en cuanto a la dimensión de rentabilidad, podemos decir que el 55% de los colaboradores opina que en muy pocas ocasiones coordina sobre sus procesos, además de no contar con un ambiente óptimo para desarrollar con facilidad sus labores, del mismo modo no modernizan sus máquinas lo cual causa, en ocasiones, retraso en la entrega a tiempo de sus prendas.

Del total de encuestados, solo el 23% de los colaboradores siente satisfacción por las condiciones de trabajo en cuanto a la infraestructura y el ambiente psicosocial en el que desarrollan sus labores. Esto corresponde a solo 8 personas de las 35 encuestadas, por lo que se podría decir que, la empresa no se cubre sus expectativas en cuanto a esta dimensión.

- Cuestionario 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Ilustración 4- Motivación

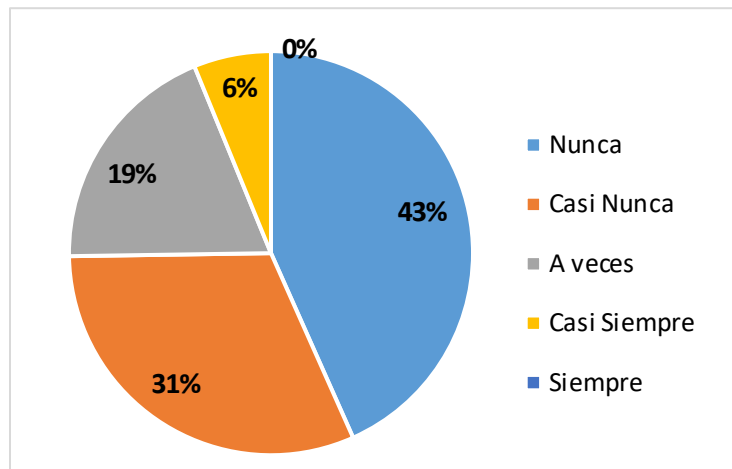


Interpretación:

De acuerdo a lo manifestado por los colaboradores, tenemos que, en la dimensión de motivación el 31% de ellos no sienten una motivación por parte de la empresa, ya que opinan que en ocasiones la carga laboral es mucha, además el 14% opina que está realizando su trabajo solo para recibir un sueldo más no por importarle tener una buena relación con sus compañeros, debido a que la empresa no reconoce ni toma en cuenta sus opiniones e ideas en pro de una mejora de la producción. Sabiendo que no se trata de la cantidad de tiempo que el personal invierta en desarrollar una actividad, sino de la calidad de sus resultados obtenidos.

Por otra parte, el 14% de los colaboradores encuestados disfruta pasar momentos con sus compañeros de trabajo, siendo una motivación para desempeñar mejor sus labores. Así mismo el 20% de los encuestados manifestó que siempre se han sentido motivados en su ámbito laboral.

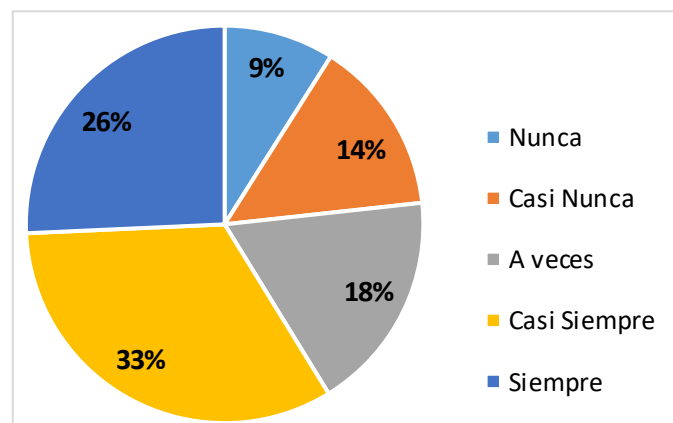
Ilustración 5- Derechos Laborales



Interpretación:

Con respecto a la encuesta, podemos decir que en la dimensión de derechos laborales el gráfico nos muestra que el 43% de los colaboradores sienten que la empresa nunca ha respetado sus derechos laborales, del mismo modo el 31% consideran que casi nunca han recibido una remuneración acorde con su trabajo desempeñado, así mismo no cuentan con beneficios vacacionales ya que su remuneración va de acorde a su producción, por otra parte no cuentan con periodos de descanso, los cuales son necesarios para que el trabajador reduzca la tensión y puedan controlar el estrés laboral.

Ilustración 6 - Clima Laboral



Interpretación:

En la dimensión de clima laboral, de acuerdo con el gráfico el 26% de los colaboradores sienten que hay buen clima laboral, aunque el 9% de ellos considera que no han podido desarrollar sus habilidades totalmente ya que el trabajo que desarrollan no es de acuerdo a sus capacidades y en ocasiones se les sobrecarga de trabajo.

Teniendo en cuenta que las tareas que se asignen a los empleados deben ser de modo que éstos se interesen por el trabajo, tengan la oportunidad de desarrollarse en su carrera, tengan una responsabilidad y sean elogiados por sus logros, lo cual permitirá un mejor clima laboral.

4.2. Resultados de estadística inferencial

Estos resultados permiten corroborar las hipótesis establecidas en la investigación, por lo que para ello se hizo uso de coeficiente de correlación de spearman, en el que se tiene como parámetros de interpretación los siguientes rangos, mismos que servirán para medir la relación entre las variables:

Tabla 3- Rango de coeficiente de correlación de Spearman

| Valor de rho | Significado |
|--------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -09 a -0.99 | Correlación negativa muy alta |
| -07 a -0.89 | Correlación negativa alta |
| -04 a -0.69 | Correlación negativa moderada |
| -02 a -0.39 | Correlación negativa baja |
| -01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación Nula |
| 01 a 0.19 | Correlación positiva muy baja |
| 02 a 0.39 | Correlación positiva baja |
| 04 a 0.69 | Correlación positiva moderada |
| 07 a 0.89 | Correlación positiva alta |
| 09 a 0.99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Prueba de hipótesis:

Hipótesis general:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la productividad y la satisfacción laboral del personal de la empresa J&R Negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la productividad y la satisfacción laboral del personal de la empresa J&R Negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

Tabla 4 - Prueba de correlación de variables- hipótesis general

| CORRELACIONES | PRODUCTIVIDAD | SATISFACCIÓN LABORAL | |
|-----------------|-----------------------------|----------------------|--------|
| Rho de Spearman | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,190** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 35 | 35 |
| | Coefficiente de correlación | ,190** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 35 | 35 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Fuente. Resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores.

En la tabla 4, se demuestra que estas variables presentan una correlación positiva muy baja, ya que, se registró un valor de 0,190 en la escala de Spearman. De manera que esto sugiere que hay una conexión poco significativa entre la productividad y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la productividad y la motivación del personal de la empresa J&R Negociaciones de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la productividad y la motivación del personal de la empresa J&R Negociaciones de la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

Tabla 5 - Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1

| CORRELACIONES | PRODUCTIVIDAD | MOTIVACIÓN DEL PERSONAL |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,194** |
| | N | 35 |
| MOTIVACIÓN DEL PERSONAL | Coeficiente de correlación | ,194** |
| | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | N | 35 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Fuente. Resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores.

En la tabla 5, se demuestra que estas variables presentan una correlación positiva muy baja, ya que, se registró un valor de 0,194 en la escala de Spearman. De manera que esto sugiere que hay una conexión poco significativa entre la productividad y la motivación del personal.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la productividad y los derechos laborales del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la productividad y los derechos laborales del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

Tabla 6 - Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2

| CORRELACIONES | | PRODUCTIVIDAD | DERECHOS LABORALES | |
|--------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|-------|
| Rho de Spearman | PRODUCTIVIDAD | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,197* |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 35 | 35 |
| | DERECHOS LABORALES | Coefficiente de correlación | ,197** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 35 | 35 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Fuente. Resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores.

En la tabla 6, se demuestra que estas variables presentan una correlación positiva muy baja, ya que, se registró un valor de 0,197 en la escala de Spearman. De manera que esto sugiere que hay una conexión poco significativa entre la productividad y los derechos laborales.

Hipótesis específica 3:

H1: Existe relación estadísticamente y significativa entre la productividad y el clima laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

H0: No existe relación estadísticamente y significativa entre la productividad y el clima laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2020.

Tabla 7 - Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3

| CORRELACIONES | | PRODUCTIVIDAD | CLIMA LABORAL | |
|--------------------|------------------|-----------------------------|------------------|-------|
| Rho de Spearman | PRODUCTIVIDAD | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,193* |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 35 | 35 |
| | CLIMA LABORAL | Coefficiente de correlación | ,193** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 35 | 35 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Fuente. Resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores.

En la tabla 7, se demuestra que estas variables presentan una correlación positiva muy baja, ya que, se registró un valor de 0,193 en la escala de Spearman. De manera que esto sugiere que hay una conexión poco significativa entre la productividad y el clima laboral.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la presente investigación se realizó un análisis estadístico correlacional, con respecto a las variables de productividad y la satisfacción laboral, teniendo como muestra de estudio a 35 colaboradores de la empresa J&R Negociaciones, Cajamarca.

En los objetivos planteados en el trabajo se buscó identificar la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral a través del análisis de cada una de las dimensiones. Del mismo modo se determinó la relación que existe entre cada una de las dimensiones teniendo como referencia los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa, según las categorías a evaluar con la escala de Likert.

Así mismo se confirmó la hipótesis general planteada, de acuerdo a los gráficos obtenidos de la aplicación de la encuesta los cuales nos muestran una relación poco significativa entre las variables de productividad y satisfacción laboral.

(Bonavía Martín & Quintanilla Pardo, 28 de noviembre de 2011) mencionan que, con un tipo principal de variable dependiente, denominada productividad o eficiencia, ha habido un desarrollo hacia la inclusión de otra variable dependiente, la satisfacción laboral o, en un sentido más amplio, la calidad de vida laboral. Dicha relación entre los dos tipos de variables dependientes ha ido acrecentándose a lo largo del tiempo y pueden ir creciendo aún más.

La presente investigación permitió lograr los objetivos planteados, tanto general como específicos, consiguiendo determinar la relación positiva muy baja que existe entre la productividad y la satisfacción laboral, basándose en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada podemos ver que el nivel de productividad es bajo debido a la poca satisfacción laboral que siente el personal de la empresa J&R Negociaciones.

(Pérez, 2020) en su investigación sobre motivación del personal y su impacto en la productividad organizacional, asegura que el impacto de la motivación en la organización permite a los administradores lograr maximizar el desempeño y rendimiento de los colaboradores, el crecimiento de la organización y el logro de un buen ambiente laboral, la motivación debe lograr unificar los intereses de la organización con el del colaborador logrando una satisfacción laboral.

De acuerdo con la relación entre motivación y productividad podemos evidenciar que en la empresa J&R Negociaciones muestra un 31% de colaboradores desmotivados al momento de desempeñar sus labores, lo cual disminuye el nivel de productividad, trayendo como consecuencia que la empresa no cumpla satisfactoriamente sus metas.

(García García, 2020) asevera que, la productividad resulta benéfica y necesaria no sólo para la empresa, sino también para los trabajadores, siempre y cuando los beneficios que implícitamente conlleva el aumento de la productividad sean equitativamente repartidos, lo cual permitirá a la clase trabajadora elevar su nivel de vida.

En cuanto a esta afirmación se puede decir que los colaboradores de la empresa J&R Negociaciones deberían contar con mayores beneficios remunerativos, acorde con la labor que desempeñan; con respecto a los resultados obtenidos donde nos muestra que un 43% sienten que no se respeta sus derechos laborales, siendo esto perjudicial para la empresa.

(Pilligua Lucas & Arteaga Ureta., 2019) concluyen que el resultado de la investigación sugiere a las organizaciones, que independientemente al sector que se dediquen, el tamaño al que pertenezcan, la actividad que realicen, el número de trabajadores que concentren, incluso los diferentes departamentos que integren, siempre debe existir un clima laboral agradable para el personal que labora en las empresas, pues influye enormemente en sus resultados, que están relacionados lógicamente con la producción y productividad de la organización, donde se debe

contar con una comunicación fluida al margen de los niveles de jerarquía, colaboración entre empleados, autonomía, y liderazgo con proyección de los directivos; derivándose consecuentemente resultados prósperos para cualquier organización.

La empresa debe tener en cuenta dicho concepto para que de esta manera el clima laboral existente en la empresa mejore y sea favorable, contribuyendo con el aumento de la productividad, ya que actualmente solo el 26% de los colaboradores opina que el clima laboral de la empresa es adecuado. Si bien es cierto hoy en día las personas pasamos por una crisis económica lo cual, de alguna manera, nos a obligado a desarrollar las labores asignadas a pesar de no contar con un ambiente laboral adecuado.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En conclusión, de acuerdo a la hipótesis general, el presente trabajo de investigación permite confirmar que existe una relación positiva muy baja entre la productividad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa J&R Negociaciones, con un valor de $Rho = 0,190$. Esto puede atribuirse a la presión excesiva, falta de reconocimiento, un ambiente conflictivo y a la falta de desarrollo profesional. Por lo que, dichos factores pueden afectar la percepción y el bienestar de los empleados, contrarrestando la productividad alcanzada.
- En síntesis, de acuerdo a la hipótesis específica 1, el presente trabajo de investigación permite confirmar que existe una relación positiva muy baja entre la productividad y la motivación del personal de la empresa J&R Negociaciones, con un valor de $Rho = 0,194$. Esto indica que existen barreras y desafíos en la experiencia laboral que limitan la capacidad de los empleados para mantener altos niveles de motivación a pesar de cumplir con sus responsabilidades laborales. Por lo que, dichos factores pueden obstaculizar la motivación de los empleados y disminuir su productividad.
- En conclusión, de acuerdo a la hipótesis específica 2, el presente trabajo de investigación permite confirmar que existe una relación positiva muy baja entre la productividad y los derechos laborales del personal de la empresa J&R Negociaciones, con un valor de $Rho = 0,197$. Esto puede atribuirse a condiciones laborales extremadamente demandantes, falta de reconocimiento y recompensas, inseguridad laboral, exclusión en la toma de decisiones, conflictos laborales, condiciones laborales inseguras, falta de desarrollo profesional y el incumplimiento de derechos fundamentales.

Por lo que, dichos factores pueden minar la motivación y el compromiso de los empleados, afectando negativamente su productividad.

- En síntesis, de acuerdo a la hipótesis específica 3, el presente trabajo de investigación permite confirmar que existe una relación positiva muy baja entre la productividad y el clima laboral del personal de la empresa J&R Negociaciones, con un valor de $Rho = 0,193$. Esto puede atribuirse a una comunicación deficiente, la falta de colaboración y trabajo en equipo, liderazgo ineficaz, conflictos, falta de reconocimiento, ambiente estresante, falta de oportunidades de desarrollo y una cultura organizacional desfavorable. Por lo que, dichos factores internos afectan negativamente el ambiente laboral, la motivación de los empleados y sobre todo a la productividad.

5.2. Recomendaciones

- De acuerdo a todo lo estudiado anteriormente, se recomienda implementar un plan estratégico que ayude a la empresa a mejorar la satisfacción de sus colaboradores, en el cual incluyan un análisis FODA, donde participe todo el personal y así lograr que se sientan incluidos.
- Una recomendación sería aplicar la Teoría de Herzberg, la Teoría de los dos Factores, la cual permite entender qué motiva a los empleados y de qué manera se puede mejorar la satisfacción del talento humano.
- La empresa debe de estar más pendiente de las necesidades de sus colaboradores, considerar las capacitaciones permanentes las cuales ayudan a fortalecer la convivencia laboral logrando identificar las habilidades y debilidades de cada persona.
- El reconocer y recompensar el trabajo de los colaboradores, permite que ellos se sientan más identificados y comprometidos con los objetivos de la empresa. Por lo que el gerente no solo debe recompensar de manera

económica el buen desempeño del trabajador, sino que también debería designar “el empleado del mes”.

- Otra recomendación para la empresa es en cuanto a la flexibilidad sus horarios, teniendo en cuenta que la vida no es estática, es probable que en algún momento suceda algo en la vida de los colaboradores lo que cause una demora en el horario de entrada o adelantar la hora de salida, ausentarse por unas horas o incluso por unos días. Estos horarios flexibles permitirán que los colaboradores equilibren mejor su vida personal con su vida laboral, mejorando así su satisfacción laboral.
- Se recomienda a la empresa mejorar la comunicación con los colaboradores, entre equipos y de jefes a subordinados, que esta comunicación sea clara, transparente y constante, logrando que los colaboradores se puedan relacionar y trabajar en un ambiente de armonía.
- Finalmente se recomienda a la empresa planificar actividades en las que se pueda compartir y convivir como una familia, ya que finalmente la empresa es como su segunda casa y los compañeros de trabajo son como hermanos con los cuales convivimos día a día, por lo que es importante saber llevar una buena relación laboral.

CAPÍTULO VI: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

6.1. Referencias bibliográficas

- Abanto, D., & Vásquez, D. (2021). *Motivación Laboral y nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Salesland Internacional S.A en la ciudad de Cajamarca en el año 2020*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1578/TESIS%20EN%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ACTIVA, A. (26 de 10 de 2017). *QUÉ ES Y CÓMO REALIZAR UNA VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN TU EMPRESA*. Obtenido de ARETE ACTIVA: <https://www.arete-activa.com/valoracion-del-desempeno-laboral-que-es-como-valorar/>
- Acuña, E., & Paredes, D. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores en una empresa de Cajamarca*. Cajamarca.
- Aelú, M. (2004). Estudio de encuestas.
- 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*. Trujillo (Perú).
- Arnao, E. (2004). *Gestión del talento humano en las organizaciones*.
- Balluerka, N., & Vergara, A. I. (2002). *Diseños de investigación experimental en psicología*. España: Pearson.
- Bastardo, N. J. (2014). Satisfacción Laboral. *Artículos y Ensayos*, 9.
- Becerra, O. (2012). *Elaboración de instrumentos de Investigación*.
- Boix, P., & Vogel, L. (1995). *Participación de los Trabajadores*. Europa: Wenzel E. editores.
- Bonavía Martín, T., & Quintanilla Pardo, I. (28 de noviembre de 2011). *Psicología y economía*. España: Publicacions de la Universitat de València.
- Buezo Saucedo, N. R. (2018). *El clima organizacional y la productividad en las industrias madereras de la ciudad de la Paz: caso: empresa Brigh Tower*

- S.R.L. Obtenido de
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/22748>
- Buezo, N., & Vargas, M. (2018). *El clima organizacional y la productividad en las industrias madereras de la ciudad de La Paz: caso, Empresa Brigh Tower S.R.L.* Obtenido de
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22748/T-2489.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Céspedes, Y. L. (15 de Diciembre de 2016). *GRATIFICACIONES LEGALES.* Obtenido de
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/contribuyente/2016/12/15/gratificaciones-legales/>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos.* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano.* Mexico.
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica.* Huancavelica (Perú).
- Díaz, S., & Minchán, W. (2017). *Clima organizacional y la implementación de las buenas practicas de manufactura en las Pymes del sector lácteo en la ciudad de Cajamarca.* Obtenido de
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/396>
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa.* Escuintla (Guatemala).
- ESPAÑOLA, R. A. (2010).
- Forero, P., Correa, J., & Pazmiño, V. (2019). *ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DEL RESTAURANTE EL SABOR PAISITA DE LA CIUDAD DE ARMENIA (QUINDÍO, COLOMBIA) ENTRE ENERO Y MARZO DEL AÑO 2019.* Obtenido de
http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf

- Galarza, F., & Díaz, G. (2015). *Productividad total de factores en la agricultura peruana*.
- García García, J. C. (28 de Octubre de 2020). Alegatos. *Productividad y Derecho Laboral*. Azcapotzalco, México, México: Editorial Alegatos.
- Gonzalez, F. F., & Moreno, G. C. (2013). *Nociones de Derecho*. Mexico: Editorial Porrúa.
- Guillen, C. M. (2012). *Motivacion*. Madrid: Diaz de Santos.
- Hernández, A. G. (23 de marzo de 2011). *Metodologia de la investigación*.
Obtenido de
<https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- IMESUN. (2016). *El recurso humano y la productividad* .
- Lopez, J. (2013). *Productividad*. Estados Unidos de America: Palibrio.
- López, J. M. (2011). EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, SUS ETAPAS E IMPLEMENTACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONE.
- Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humamos*. Mexico: Pearson Educación de México S.A.
- Mejia, & Montoya. (2010). *Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación*. Colombia: Bonaventuriana.
- Mertens, L. (1998). Lamedición de la productividad como referente de la formación- capacitación una propuesta metodológica.
- Montoya, P. (2016). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & Trabajo*.
- Nemur, L. (2016). *Productividad: consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Babelcube Inc.
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX)*. Guatemala.
- Pérez, E. R. (Octubre de 2020). Motivación del personal y su impacto en la productividad organizacional. Nicaragua, Managua.
- Pilatasig, C. (2020). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN ESPECIAL JUAN*

- PABLO II, EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS, AÑO LECTIVO 2019 - 2020*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2068>
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta., F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. *Redalyc.org*, 23.
- Poole, M. (2006). *El clima laboral*.
- Prado, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional*. Mexico: El manual moderno S.A. de C.V.
- Quispe, L. (2018). “*SATISFACCIÓN LABORAL EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA QUILLABAMBA – CUSCO 2018*”. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2063/1/Litz_Tesis_bachiller_2018.pdf
- RAE. (2010). *Diccionario de la Real Lengua Española*.
- RAE. (2017). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=0jkkxudj>
- Ramirez Rujano, L., & Lob, M. (2013). *LA ORIENTACIÓN VOCACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA TOMA DE DECISIONES EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN MEDIA GENERAL*.
- Ramirez, M. G., & Velazquez, L. A. (12 de Agosto de 2015). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>
- Rodriguez, & Hernandez, S. (2006). *Introducción a la Administración*. Mexico.
- Sanchez, J. C. (2012). *Los metodos de investigacion*. Madrid: Diaz de Santos.
- Tello, J. (2017). *Relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductorea conduce Perú, Cajamarca*. Cajamarca.
- Tirado, V. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca-2016*. Cajamarca.

- Urteaga, K. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de la agencia MIBANCO, Cajamarca 2018*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/13328>
- Vara, R. d. (2006). *Diccionario de derecho*. Mexico: Editorial Porrúa.
- Viamontes, D. G. (Julio de 2010). *SATISFACCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA*. Obtenido de Contribuciones a las Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Yeren, Y. (2016). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima.2016*. Lima.
- Yeren, Y. (julio de 2017). “*SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA KLAUSS. S.A. LIMA – 2016*”. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/388>
- Zorrilla. (1993). *Tipos de investigación* .

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
|---|---|--|---|---------------------------|--------------|---|---------------------------|
| <p>Problema principal ¿Qué relación existe entre la productividad y la satisfacción laboral del personal de la empresa J&R Negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023?</p> <p>Problemas secundarios a. ¿Qué relación existe entre la productividad y la motivación del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023? b. ¿Qué relación existe entre la productividad y los derechos laborales del personal de la empresa J&R negociaciones de la ciudad de Cajamarca en el año 2023? c. ¿Qué relación existe entre la productividad y el clima laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023.</p> <p>Objetivos específicos a. Determinar la relación que existe entre la productividad y la motivación del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023. b. Establecer la relación que existe entre la productividad y los derechos laborales del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023. c. Determinar la relación que existe entre la productividad y el clima laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023.</p> | <p>Hipótesis general Existiría relación estadísticamente significativa entre la productividad y la satisfacción laboral del personal de la empresa J&R Negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023.</p> <p>Hipótesis específicas a. Existiría relación estadísticamente significativa entre la productividad y la motivación del personal de la empresa J&R Negociaciones de la ciudad de Cajamarca en el año 2023. b. Existiría relación estadísticamente significativa entre la productividad y los derechos laborales del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023. c. Existiría relación estadísticamente significativa entre la productividad y el clima laboral del personal de la empresa J&R negociaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2023.</p> | Variable 1: Productividad | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Técnicas/ instrum. |
| | | | Talento humano | Capacitación | 1,2,3, | Escala: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre | Encuesta/ cuestionario |
| | | | | Habilidades/destrezas | 4,5,6, | | |
| | | | | Experiencia | 7 | | |
| | | | Resultados | Eficiencia | 8,9,10 | | |
| | | | | Eficacia | ,11,12 | | |
| | | | | Metas | ,13,14 | | |
| | | | Rentabilidad | Innovación | 15,16, | | |
| | | | | Tecnología | 17,18, | | |
| Infraestructura | 19,20 | | | | | | |
| Variable 2: Satisfacción Laboral | | | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Técnicas/ instrum. | | | |
| Motivación | Valoración de desempeño | 1,2,3, | Escala: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre | Encuesta/ cuestionario | | | |
| | Participación | 4,5,6, | | | | | |
| | Comunicación | 7 | | | | | |
| Derechos laborales | Gratificaciones | 8,9,10 | | | | | |
| | CTS | ,11,12 | | | | | |
| | Vacaciones | ,13 | | | | | |
| Clima laboral | Horarios de trabajo flexibles | 14,15, | | | | | |
| | Respeto | 16,17, | | | | | |
| | Reconocimiento | 18,19, 20 | | | | | |

Anexo 2: Encuestas - Cuestionario

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA J&R NEGOCIACIONES

A. PRESENTACIÓN.

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la productividad de la empresa J&R Negociaciones, cuyas opiniones personales son de gran importancia para nuestra investigación, siendo el objeto de nuestro estudio proponer alternativas de solución para mejorar la satisfacción laboral la cual influirá en la productividad.

B. INDICACIONES.

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada una tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, que, según tu opinión, mejor refleje o describa la productividad en la empresa J&R Negociaciones.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

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

| ITEMS | TALENTO HUMANO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | La entidad realiza diagnósticos sobre los requerimientos de personal para el desarrollo de sus actividades. | | | | | |
| 2 | Los trabajadores son consultados sobre sus necesidades de capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo. | | | | | |
| 3 | Los procesos de inducción permiten que el trabajador conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones. | | | | | |
| 4 | La empresa adopta y ejecuta programas de bienestar social laboral. | | | | | |
| 5 | Existe un ambiente donde a los trabajadores se les comunique lo que se espera de ellos en el trabajo. | | | | | |
| 6 | La entidad te brinda información para seguir mejorando tu desempeño laboral. | | | | | |
| 7 | La entidad brinda capacitaciones para mejorar el rendimiento en su trabajo | | | | | |
| ITEM | RESULTADOS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Aplica de forma eficiente las tareas a su cargo. | | | | | |
| 9 | Los otros integrantes del equipo evalúan positivamente su desempeño. | | | | | |
| 10 | Ha sido capaz de transferir los conocimientos o habilidades a sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| 11 | Se aplica un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de los trabajadores. | | | | | |
| 12 | La entidad utiliza las estrategias adecuadas para incentivar al personal a lograr sus objetivos. | | | | | |
| 13 | Se fija un tiempo límite para lograr sus metas tanto personales como de la empresa. | | | | | |
| 14 | Cuento con herramientas y medios adecuados para realizar eficazmente mi trabajo. | | | | | |
| ITEM | RENTABILIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | La empresa innova en la calidad de sus productos. | | | | | |
| 16 | La empresa coordina frecuentemente en sus procesos internos. | | | | | |
| 17 | Los ambientes donde se realizan las actividades de la empresa tienen las condiciones necesarias para desarrollar las actividades. | | | | | |
| 18 | Siente satisfacción por las condiciones de trabajo en cuanto a la infraestructura y el ambiente psicosocial. | | | | | |
| 19 | Sus jefes implementan algún tipo de tecnología para facilitar sus labores diarias. | | | | | |
| 20 | Su jefe le proporciona maquinaria para agilizar su trabajo. | | | | | |

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA J&R NEGOCIACIONES

A. PRESENTACIÓN

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la productividad de la empresa J&R Negociaciones, cuyas opiniones personales son de gran importancia para nuestra investigación, siendo el objeto de nuestro estudio proponer alternativas de solución para mejorar la satisfacción laboral la cual influirá en la productividad.

B. INDICACIONES

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada una tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, que, según tu opinión, mejor refleje o describa la productividad en la empresa J&R Negociaciones.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente:

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

| ITEM | MOTIVACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | El supervisor muestra interés en los sentimientos de los trabajadores. | | | | | |
| 2 | Tengo demasiado que hacer en el trabajo. | | | | | |
| 3 | Disfruto pasar momentos con mis compañeros de trabajo. | | | | | |
| 4 | Siento orgullo de mi trabajo | | | | | |
| 5 | Reconocimiento por parte del Gerente en la toma de decisiones en pro de realizar un mejor trabajo. | | | | | |
| 6 | Tiene oportunidades de superación y capacitación para el desarrollo de sus trabajadores. | | | | | |
| 7 | Tiene oportunidades para transmitir ideas e iniciativas para la solución de problemas. | | | | | |
| ITEM | DERECHOS LABORALES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Mi esfuerzo es remunerado como debe ser. | | | | | |
| 9 | Su desempeño es reconocido y gratificante dentro de la empresa. | | | | | |
| 10 | Respetan tu decisión cuando solicitas tus vacaciones y tu salario es el mismo de cuando estas laborando. | | | | | |
| 11 | Los trabajadores disfrutan de sus beneficios vacacionales. | | | | | |
| 12 | Tienen indemnizaciones cuando sufren accidentes laborales. | | | | | |
| 13 | Se les reconoce su licencia en caso de sufrir accidentes ocupacionales. | | | | | |
| ITEM | CLIMA LABORAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | El trabajo me permite desarrollar mis habilidades. | | | | | |
| 15 | Me asignan un trabajo teniendo en cuenta mis capacidades. | | | | | |
| 16 | Puedo tomar pausas cuando lo necesito. | | | | | |
| 17 | Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día. | | | | | |
| 18 | Puedo cambiar el orden de mis actividades en el trabajo. | | | | | |
| 19 | Los horarios que les brinda la empresa son de su agrado. | | | | | |
| 20 | Sugiere alternativas de mejora y son tomadas en cuentas por sus jefes. | | | | | |

Anexo 3: Formato juicio de expertos

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD

TITULO: LA RELACIÓN ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA J&R
NEGOCIACIONES E.I.R.L DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2020

AUTOR DEL INSTRUMENTO: María Saraí De La Cruz Guerrero

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | | | | Regular 21-40 | | | | Bueno 41-60 | | | | Muy bueno 61-80 | | | | Excelente 81-100 | | | |
|--------------------|--|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en directivas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al nuevo enfoque administrativo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Organización | Contiene una estructura lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los elementos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para aplicar los contenidos del uso de un programa de inducción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. Coherencia | Establece coherencia entre las variables y los indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. Metodología | La estrategia responde a los objetivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Firma del Experto Informante

Lugar y fecha: Cajamarca,de del 202.....

Apellidos y nombres:

DNI N°

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

TITULO: LA RELACIÓN ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA J&R
NEGOCIACIONES E.I.R.L DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2020

AUTOR DEL INSTRUMENTO: María Saraí De La Cruz Guerrero

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | | | | Regular 21-40 | | | | Bueno 41-60 | | | | Muy bueno 61-80 | | | | Excelente 81-100 | | | |
|----------------------------|---|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 11. Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12. Objetividad | Esta expresado en directivas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13. Actualidad | Adecuado al nuevo enfoque administrativo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14. Organización | Contiene una estructura lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15. Suficiencia | Comprende los elementos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16. Intencionalidad | Adecuado para valorar los aspectos de estudio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18. Coherencia | Establece coherencia entre las variables y los indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19. Metodología | La estrategia responde a los objetivos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20. Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Firma del Experto Informante

Lugar y fecha: Cajamarca, de del 202....

Apellidos y nombres:

DNI N°.....

