

6.3%



Fecha: 12/12/2023, 20:43

\* Todas las fuentes 49 | Fuentes de internet 49

- [0] [1library.co/document/q7w9v0rz-laboral-influencia-satisfaccion-laboral-colaboradores-empresa-autoplan-cajamarca.html](https://1library.co/document/q7w9v0rz-laboral-influencia-satisfaccion-laboral-colaboradores-empresa-autoplan-cajamarca.html)  
1.6% 50 resultados

---

- [1] [repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacción laboral \\_desempeño.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacción%20laboral_desempeño.pdf?sequence=1)  
1.9% 36 resultados

---

- [2] [repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1040/RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1040/RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA)  
1.8% 34 resultados

---

- [3] [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642022000600011](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000600011)  
1.7% 39 resultados

---

- [4] [www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla](https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla)  
1.7% 37 resultados

---

- [5] [openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147753/1/Alonso\\_psico\\_relacion.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147753/1/Alonso_psico_relacion.pdf)  
1.3% 31 resultados

---

- [6] [openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/100146/6/cbarreras2TFM0619memoria.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/100146/6/cbarreras2TFM0619memoria.pdf)  
1.2% 25 resultados

---

- [7] [www.scielo.org.mx/pdf/cya/v58n2/v58n2a3.pdf](https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v58n2/v58n2a3.pdf)  
0.8% 16 resultados

---

- [8] [1library.co/title/motivacion-influencia-clima-laboral-colaboradores-ventas-tiendas-chiclayo](https://1library.co/title/motivacion-influencia-clima-laboral-colaboradores-ventas-tiendas-chiclayo)  
0.3% 16 resultados

---

- [9] [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552020000200327](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327)  
0.7% 18 resultados

---

- [10] [1library.co/article/conclusiones-conclusiones-y-recomendaciones.z3ml3kdy](https://1library.co/article/conclusiones-conclusiones-y-recomendaciones.z3ml3kdy)  
0.4% 17 resultados

---

- [11] [www.academia.edu/93570944/Engagement\\_incentivos\\_espiritualidad\\_y\\_autoeficacia\\_laboral\\_como\\_factores\\_asociados\\_a\\_la\\_productividad\\_de\\_docentes\\_de\\_una\\_Universidad](https://www.academia.edu/93570944/Engagement_incentivos_espiritualidad_y_autoeficacia_laboral_como_factores_asociados_a_la_productividad_de_docentes_de_una_Universidad)  
0.4% 13 resultados

---

- [12] [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)  
0.6% 14 resultados

---

- [13] [espanol.libretexts.org/Ciencias\\_Sociales/Psicologia/Psicología\\_Introductoria\\_2e\\_\(OpenStax\)/13:\\_Psicología\\_Industrial-Organizacional/13.04:\\_Psicología\\_Organizacional\\_-\\_La\\_D](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Psicología_Introductoria_2e_(OpenStax)/13:_Psicología_Industrial-Organizacional/13.04:_Psicología_Organizacional_-_La_D)  
0.6% 12 resultados

---

- [14] [www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral](https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral)  
0.4% 11 resultados

---

- [15] [www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/](https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/)  
0.3% 11 resultados

---

- [16] [scmlatam.com/que-es-la-satisfaccion-laboral-y-como-medirla/](https://scmlatam.com/que-es-la-satisfaccion-laboral-y-como-medirla/)  
0.4% 11 resultados

---

- [17] [www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26394/1/FCP-CPC-ROJAS\\_GISSEL.pdf](https://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26394/1/FCP-CPC-ROJAS_GISSEL.pdf)  
0.0% 10 resultados

---

- [18] [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000300016](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000300016)  
0.4% 7 resultados

---

- [19] [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252002000200011](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252002000200011)  
0.3% 5 resultados

---

- [20] [www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099)  
0.2% 4 resultados

---

- [21] [www.scielo.org.pe/pdf/lliber/v16n2/a09v16n2.pdf](https://www.scielo.org.pe/pdf/lliber/v16n2/a09v16n2.pdf)  
0.3% 8 resultados

---

- [22] [www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099)  
0.2% 4 resultados

---

- [23] [blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral](https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral)  
0.2% 6 resultados

---

- [24] [factorialhr.es/blog/satisfaccion-laboral/](https://factorialhr.es/blog/satisfaccion-laboral/)  
0.2% 5 resultados

---

- [25] [context.reverso.net/translation/spanish-english/El objetivo de este estudio, fue evaluar](https://context.reverso.net/translation/spanish-english/El_objetivo_de_este_estudio,_fue_evaluar)  
0.1% 6 resultados

---

- [26] [www.linguee.com/spanish-english/translation/el\\_objetivo\\_de\\_este\\_estudio\\_fue\\_evaluar.html](https://www.linguee.com/spanish-english/translation/el_objetivo_de_este_estudio_fue_evaluar.html)  
0.2% 6 resultados

---

- [27] [openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/77608/2/Metodología de la investigación\\_Módulo 1.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/77608/2/Metodología_de_la_investigación_Módulo_1.pdf)  
0.1% 5 resultados

---

- [28] [www.up-spain.com/blog/satisfaccion-laboral-medirla-y-mejorarla/](https://www.up-spain.com/blog/satisfaccion-laboral-medirla-y-mejorarla/)  
0.2% 5 resultados

<input checked="" type="checkbox"/>	[29]	<a href="#">vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/170</a>	0.1%	6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[30]	<a href="#">platzi.com/blog/emp-relaciones-interpersonales-trabajo/</a>	0.1%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[31]	<a href="#">www.jmp.com/es_mx/statistics-knowledge-portal/what-is-correlation/correlation-coefficient.html</a>	0.2%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[32]	<a href="#">www.lifeder.com/teorias-administrativas/</a>	0.0%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[33]	<a href="#">www.linkedin.com/pulse/las-relaciones-interpersonales-en-el-trabajo-mamani-lozano</a>	0.1%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[36]	<a href="#">context.reverso.net/translation/spanish-english/estudio fue evaluar</a>	0.1%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[38]	<a href="#">context.reverso.net/traduccion/espanol-ingles/estudio fue evaluar</a>	0.1%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[40]	<a href="#">context.reverso.net/translation/spanish-english/fue evaluar</a>	0.0%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[41]	<a href="#">context.reverso.net/translation/spanish-english/propósito de este estudio fue evaluar</a>	0.1%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[42]	<a href="#">www.academia.edu/45524883/Chiavenato_Idalberto_2009_Administración_de_recursos_humanos_El_capital_humano_de_las_organizaciones_9_ed_McGrawHill</a>	0.0%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[43]	<a href="#">economipedia.com/definiciones/agroindustria.html</a>	0.1%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[44]	<a href="#">www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/22293/1/DT PEI 91.pdf</a>	0.1%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[47]	<a href="#">fourweekmba.com/es/estructura-de-empresa-familiar/</a>	0.0%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[48]	<a href="#">www.linguee.com/spanish-english/translation/el objetivo del estudio fue evaluar.html</a>	0.0%	1 resultados

78 páginas, 13862 palabras

Nivel del plagio: 6.3% seleccionado / 10.9% en total

155 resultados de 49 fuentes, de ellos 49 fuentes son en línea.

#### Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad de Ingeniería

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS  
TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DE  
DISTRIBUCIONES OLANO, S.A.C. CAJAMARCA – 2022**

Autores:

Bach. Deisy Eliseth Lezama López

Bach. Fredy Dilas Chavez

Asesora:

Dra. Diana Jakelin Cruzado Vásquez

Cajamarca-Perú

Noviembre de 2023

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad de Ingeniería

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS  
TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DE  
DISTRIBUCIONES OLANO, S.A.C. CAJAMARCA - 2022**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título  
profesional de Ingeniero Industrial

Autores:

Bach. Deisy Eliseth Lezama López

Bach. Fredy Dilas Chavez

Asesora:

Dra. Diana Jakelin Cruzado Vásquez

Cajamarca-Perú

Noviembre de 2023



COPYRIGHT © 2023 by

DEISY ELISETH LEZAMA LÓPEZ

FREDY DILAS CHAVEZ

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS  
TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DE  
DISTRIBUCIONES OLANO, S.A.C. CAJAMARCA - 2022

Presidente:

Secretario:

Vocal:

Asesor:

**Dedicatoria:**

A:

A mis padres, Segunda Rosa Lopez Quiroz y Santos Bociano Lezama Yupanqui, por su apoyo incondicional que fue de vital importancia para alcanzar mis metas y también a mis hijas que son el motor y motivo para seguir avanzando como persona y como profesional.

*Deisy Eliseth Lezama López*

A:

Mi madre María Antonia Chavez Ayay, por brindarme su amor y su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, inculcando valores necesarios para ser una mejor persona y a mis hermanas y primos por sus consejos constantes que me ayudan a seguir a delante a pesar de las adversidades.

*Fredy Dilas Chavez*

## **Agradecimientos:**

Agradezco a Dios por bendecirme todos los días de mi vida, por tener unos padres que me han apoyado en todo el camino.

A la universidad por brindarme grandes experiencias y por permitirme ser un profesional, gracias a cada maestro por sus enseñanzas las cuales han sido el pilar de mi desarrollo profesional.

*Deisy Eliseth Lezama López*

Quiero agradecer primeramente a Dios por la salud y bienestar del día a día y haber nacido en una familia con una madre ejemplar, y un padre por enseñar lo difícil que es la vida. Agradezco a la universidad por permitirme conocer grandes personas, además agradezco a cada profesor que inculcaron sus conocimientos en mí para poder convertirme en una gran profesional.

*Fredy Dilas Chavez*

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: <sup>[1] ▶</sup> Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, para tal efecto se recurrió a una investigación de tipo básica, de nivel relacional, de corte temporal transversal descriptiva, correlacional, empleando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas relacionadas a la naturaleza de las variables, a una muestra de 30 personas de similar población; la consistencia interna del constructo arrojó una confiabilidad de 0.865 que se interpreta como que el constructo es muy bueno. <sup>[12] ▶</sup> De los resultados se puede inferir que: <sup>[7] ▶</sup> Con relación a la satisfacción laboral, los trabajadores mayoritariamente son indiferentes o descartan los aspectos dimensionales de la variable, lo que se puede interpretar como que solamente les interesa tener el puesto de trabajo como fuente de subsistencia. Con relación a la productividad, se confirma que los trabajadores viven laboralmente desentendidos de los elementos que permiten crecer en productividad empresarial, confirmando solamente el interés por conservar su puesto de trabajo. <sup>[0] ▶</sup> Respecto de la hipótesis, se confirma que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Distribuciones Olano SAC Cajamarca en el 2022, además, se tiene un grado de correlación positiva perfecta de acuerdo a Rho de Spearman de 0.928.

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

## **Abstract**

The objective of this research was: To determine the relationship between job satisfaction and worker productivity, for this purpose a basic type of research was used, relational level, of descriptive cross-sectional temporal section, correlational, using the survey technique and as an instrument a questionnaire of questions related to the nature of the variables. a sample of 30 people from a similar population; The internal consistency of the construct yielded a reliability of 0.865, which is interpreted as meaning that the construct is very good. From the results it can be inferred that: In relation to job satisfaction, the majority of workers are indifferent or discard the dimensional aspects of the variable, which can be interpreted as meaning that they are only interested in having the job as a source of subsistence. In relation to productivity, it is confirmed that workers live in the workplace without understanding the elements that allow them to grow in business productivity, confirming only the interest in keeping their job. Regarding the hypothesis, it is confirmed that there is a significant relationship between job satisfaction and the productivity of workers in the sales area of the company Distributions Olano SAC Cajamarca in 2022, in addition, there is a degree of perfect positive correlation according to Rho de Spearman of 0.928.

**Keywords:** Job satisfaction, productivity

## INDICE

Dedicatoria: .....	v
Agradecimientos: .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
INDICE .....	ix
LISTA DE TABLAS .....	xi
LISTA DE FIGURAS .....	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1. Planteamiento del problema .....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Definición del problema.....	2
1.3. Objetivos .....	2
1.3.1. Objetivo Principal.....	2
1.3.2. Objetivos Específicos .....	3
1.4. Justificación de la Investigación.....	3
1.5. Justificación metodológica .....	4
1.6. Justificación práctica.....	4
1.7. Justificación teórica .....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2. Fundamentos Teóricos de la Investigación .....	5
2.1. Antecedentes Teóricos .....	5
2.2. Marco Teóricos.....	17
2.2.1. Satisfacción laboral.....	17
2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción laboral .....	19
2.2.3. Productividad.....	21
2.2.4. Dimensiones de la Productividad .....	22
2.3. Marco conceptual.....	23
2.4. Hipótesis.....	26
2.5. Operacionalización de las variables.....	27
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	28
3. Tipo y Nivel de Investigación .....	28
3.1. Tipo de Investigación.....	28
3.2. Nivel de Investigación y Diseño de Investigación .....	28
3.3. Método .....	28

3.3.1. Método de Investigación.....	29
3.3.2. Diseño de Investigación.....	29
3.4. Población y Muestra de la Investigación .....	30
3.4.1. Población.....	30
3.4.2. Muestra .....	31
3.5. Técnicas e Instrumento de recolección de datos .....	31
3.5.1. Técnicas .....	31
3.5.2. Instrumento .....	31
3.5.3. Análisis de datos.....	32
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	32
4.1. Resultados.....	32
4.1.1. Estadística descriptiva.....	32
Análisis descriptivo a partir de los objetivos específicos .....	32
4.1.2. Confiabilidad del instrumento .....	39
4.1.3. Estadística inferencial .....	40
4.1.3.1. Contrastación de Hipótesis .....	40
4.2. Discusiones .....	42
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	47
5.1. Conclusiones .....	47
5.2. Recomendaciones.....	49
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS.....	58
ANEXO 1: ENCUESTA PARA EVALUAR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD .....	58
ANEXOS 2: FICHA DE APROBACIÓN – JUCIO DE EXPERTOS.....	60



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable: Satisfacción laboral y Productividad.....	27
Tabla 2 Trabajadores del área de ventas Distribuciones Olano S.A.C. 2021 .....	31
Tabla 3 Condiciones físicas y/o materiales que brinda la empresa es optima .....	32
Tabla 4 Condiciones de trabajo satisfactorias .....	33
Tabla 5 Beneficios laborales que brinda la empresa.....	33
Tabla 6 Remuneración e incentivos son los esperados.....	34
Tabla 7 Las Relaciones interpersonales entre trabajadores son optimas .....	34
Tabla 8 Comunicación efectiva con los trabajadores es permanente .....	35
Tabla 9 Realización personal para la productividad.....	35
Tabla 10 El desarrollo personal es permanentemente impulsado por la empresa .....	36
Tabla 11 Incremento de las ventas de la empresa en el año 2022 .....	36
Tabla 12 La Cantidad de ventas obtenidas por la empresa en el año 2022 son optimas .....	36
Tabla 13 Los vendedores tienen amplio conocimiento de los productos que vende la empresa .....	37
Tabla 14 La interacción con el cliente mejora la productividad en ventas .....	37
Tabla 15 La empresa brinda recursos suficientes para realizar las ventas.....	38
Tabla 16 El manejo adecuado de las herramientas de trabajo da mayor productividad .....	38

Tabla 17 La empresa permite el uso de equipos vehiculares para incrementar la productividad en ventas .....	39
Tabla 18 La empresa ha incrementado significativamente su productividad .....	39
Tabla 19 Alfa de Cronbach .....	39
Tabla 20 Correlación entre la variable satisfacción laboral y productividad .....	40
Tabla 21 Baremo de interpretación de Rho de Spearman.....	41

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 Esquema de diseño correlacional.....	30
---	----

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1. Planteamiento del problema**

#### **1.1.Descripción de la realidad problemática**

El aumento de la competencia y la globalización son dos características del entorno empresarial altamente competitivo de hoy. Como resultado, la felicidad de los trabajadores es más vulnerable a los cambios en la política de recursos humanos. Como resultado, aumentar la productividad se convierte en un objetivo importante para las organizaciones tanto del sector público como del comercial. El recurso humano es el factor más importante en la productividad de la empresa porque son las personas las que crean los procesos y participan activamente en todas las operaciones y actividades que promueven los objetivos de la empresa. La evidencia muestra que la implementación de un sistema de gestión de calidad empresarial puede tener un efecto positivo en los resultados de una organización y en la productividad general al agilizar los procesos, facilitar que los gerentes y ejecutivos hagan su trabajo y dirigir toda la operación hacia el logro de objetivos mensurables. (Fontalvo-Herrera et al., 2017, p. 49)

Ante la importancia de la productividad, es importante tener acceso a herramientas de medición y gestión de esta. Esto permitirá a los gerentes realizar un seguimiento de la evolución de todos los procesos internos y realizar las modificaciones necesarias. obtenido.

Este estudio aborda todo el tema de la productividad, desde los factores que influyen en ella hasta los métodos utilizados para medirla, desde la contribución de los recursos humanos al logro de las metas organizacionales hasta la importancia de establecer una conexión entre los costos y la gestión de la calidad en la propuesta. de modelos de gestión eficaces que permitan a las empresas operar con la máxima eficiencia.

Las cuestiones para lograr los objetivos se pueden deducir de las siguientes: ¿Qué métodos están disponibles para evaluar el desempeño productivo, una consideración clave al seleccionar opciones? ¿Cómo podemos definir la productividad para saber su relación con nuestras operaciones diarias como empresa? ¿Cómo podemos identificar las variables que se relacionan con el resultado organizacional para que podamos gestionar mejor estas variables? ¿Qué tan bien se satisfacen las demandas de los clientes y qué procedimientos para medir y gestionar la productividad existen para hacer el uso más eficiente de los recursos disponibles?

## **1.2. Definición del problema**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de ventas en la empresa de Distribuciones Olano S.A.C. Cajamarca, 2022?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo Principal**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de ventas en la empresa de Distribuciones Olano S.A.C. Cajamarca, 2022.

[ 1 ] ▶  
**1.3.2. Objetivos Específicos**

Describir el nivel de satisfacción laboral en el área de ventas de la empresa Distribuciones Olano S.A.C. en el año 2022.

<sup>[0]</sup>▶ Describir la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Distribuciones Olano S.A.C. en el año 2022.

**1.4. Justificación de la Investigación**

El presente estudio se sustenta en marcos teóricos relacionados con los factores de felicidad y productividad en el empleo, tal como lo señalan los criterios de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU).

El presente estudio se justifica en tanto al examinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad se procura establecer como se desenvuelve el contexto organizacional-empresarial de Distribuciones OLANO S.A.C. debido a la identificación de diversas deficiencias en el departamento de ventas que afectan el bienestar de los empleados. Los hallazgos de este estudio servirán de base para el desarrollo de soluciones centradas principalmente en mejorar el bienestar de los trabajadores.

Es en ese sentido que reside la justificación para realizar la investigación y por cierto resume la importancia de este, más aún cuando al obtener los resultados se estará incrementando el conocimiento respecto del tema desarrollado en empresas como las que en esta oportunidad se trata.

### **1.5. Justificación metodológica**

Cuando se indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones futuras. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos, diagramas de muestreo, etc, que el investigador considere que puedan utilizarse en investigaciones similares. (Ñaupas Paitán et al., 2018, p. 221)

### **1.6. Justificación práctica**

Cuando la investigación va a resolver problemas que afectan a un grupo laboral, como la satisfacción en el trabajo, entonces se justifica plenamente la investigación. (Ñaupas Paitán et al., 2018, p. 221)

### **1.7. Justificación teórica**

Bernal (2010, p.107) afirma que el fundamento metodológico sugiere que el proyecto de investigación proporcionará un enfoque o estrategia novedosa para generar información que sea legítima y factible. La importancia de este estudio se refiere a la posibilidad de que se realicen nuevas investigaciones sobre la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores dentro de la organización. La empresa en cuestión se esfuerza activamente por lograr una mejora continua mediante la utilización de metodologías de investigación para abordar y resolver problemas. Se trata del establecimiento de un método de investigación específico y la posterior evaluación de los resultados, con el objetivo de validar las hipótesis que puedan surgir. La investigación tiene un papel fundamental en el avance del

conocimiento científico al facilitar la generación de investigaciones novedosas y, por lo tanto, permitir la evaluación de los logros.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2. Fundamentos Teóricos de la Investigación**

#### **2.1. Antecedentes Teóricos**

##### **Internacionales**

Por su lado Samaniego (2022) desarrollo su investigación denominada: <sup>[0] ▶</sup> *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo (tesis de maestría)* Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <sup>[7] ▶</sup> El objetivo general del estudio es la determinación de la influencia de la satisfacción laboral sobre la productividad de los trabajadores. <sup>[7] ▶</sup> Además de fundamentar teóricamente la relación entre satisfacción laboral y productividad para una adecuada comprensión del tema, es necesario analizar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores y funcionarios de la Junta Provincial de Chimborazo y definir los hallazgos de satisfacción laboral más relevantes. La investigación ofrece los fundamentos teóricos para la felicidad y la productividad en el trabajo, salvando a los escritores y generando sus propios pensamientos para analizar los resultados. <sup>[7] ▶</sup> También se examina el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores y funcionarios de la Junta Provincial de Chimborazo, mediante encuestas a varios trabajadores de diferentes áreas para determinar <sup>[6] ▶</sup> su nivel de satisfacción y productividad. La encuesta encontró



que la satisfacción en términos de desafío laboral, remuneración justa, consideraciones laborales y relación trabajo-empleado es adecuada, mientras que el diseño, se utiliza el Rho de Spearman para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, que establece que la satisfacción laboral influye en el producto.<sup>[31]</sup> El valor de  $p$  es inferior a 0,01, lo que demuestra que estas variables pueden relacionarse en niveles casi óptimos.

En tanto que, García-Martínez et al., (2022) en su investigación:<sup>[1]</sup> *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad. Artículo de Journal*, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.<sup>[5]</sup> Establecieron como objetivo principal de este artículo académico es examinar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad.<sup>[5]</sup> Para lograr este propósito, se lleva a cabo una revisión exhaustiva de la literatura, que incluye investigaciones e ideas que han contribuido a la importancia de este tema.<sup>[44]</sup> A lo largo de la historia de la humanidad.<sup>[12]</sup> De igual forma, este estudio examina la recolección y análisis de información para demostrar el impacto de ciertas características que contribuyen a la satisfacción laboral en los niveles de productividad de los empleados mexicanos.<sup>[3]</sup> Los hallazgos de este estudio brindan una comprensión integral del estado actual del capital humano en nuestra nación, particularmente a la luz de la pandemia de COVID-19. En consecuencia, subraya la necesidad de que el sector de recursos humanos dé prioridad al bienestar de su fuerza laboral. El desempeño y los logros de las empresas u organizaciones dependen de las contribuciones realizadas por su personal.

Por su lado, Cabanilla Guerra et al., (2022, p. 403) desarrollaron la investigación: *Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano*, Universidad de Cienfuegos, Cuba, entendiendo que la productividad del capital humano es un factor crucial en el éxito organizacional. Sin embargo, la calidad del capital humano depende de políticas corporativas internas que fomenten una atmósfera propicia para el desarrollo holístico de las capacidades de los empleados.

<sup>[1]</sup> El objetivo de este trabajo es evaluar la correlación entre la satisfacción laboral y la productividad del capital humano dentro del sector administrativo del Grupo Empresarial ADMG. El estudio emplea un diseño no experimental, utilizando una metodología mixta y un marco descriptivo. Implica la administración de un cuestionario de encuesta a una muestra aleatoria estratificada de 50 trabajadores en varios departamentos. Adicionalmente se realizará una entrevista en profundidad con el gerente administrativo. <sup>[1]</sup> Los hallazgos demuestran el impacto de la satisfacción laboral en la productividad dentro de la organización, aclarando muchos aspectos que influyen en el desempeño de los empleados. Estos elementos incluyen la ausencia de programas de capacitación, el exceso de jornada laboral, el ambiente laboral y la falta de técnicas de motivación para el personal. Se considera necesaria para el Grupo Empresarial la implementación de iniciativas encaminadas a atender las principales preocupaciones del personal, que se cree que tienen un impacto en su desempeño.

En tanto que, Rosales (2020) al hacer su tesis: <sup>[8]</sup> *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi* (tesis de titulación). <sup>[11]</sup> Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador,

estableció que el objetivo de este estudio fue evaluar el clima organizacional dentro de la institución y su impacto en la satisfacción laboral entre los miembros del personal administrativo. Independientemente de la institución específica, el capital humano es un elemento esencial que tiene una importancia significativa. Esto se aplica a individuos en todos los niveles y posiciones dentro de la organización, ya que el desarrollo adecuado del capital humano juega un papel crucial para determinar el éxito o el fracaso de la institución. Para evaluar la variable Clima Organizacional se utilizó el Test de Clima Laboral de Sonia Palma. Esta prueba consta de 50 ítems que se categorizan en cinco dimensiones: realización personal, implicación laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.<sup>[21]</sup> Además, la evaluación de la Satisfacción Laboral se realizó mediante la Escala General de Satisfacción Laboral, la cual comprende 15 ítems divididos en dos dimensiones. Se consideraron las dimensiones que exhibieron menores niveles de calificación y se sometieron a análisis estadístico y posterior comparación. Es probable que la presencia de un ambiente organizacional positivo contribuya a mayores niveles de satisfacción laboral entre el personal de la institución.<sup>[1]</sup> Por lo tanto, es importante considerar tácticas que fomenten una atmósfera empresarial positiva, garantizando así que la satisfacción de los trabajadores alcance un nivel óptimo.

Según Flores y Salazar (2019) en su tesis denominada: *La Satisfacción Laboral Influye En La Productividad Caso: Empresa Volcán S. A.* (tesis doctoral). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia, determinaron que el propósito de este estudio fue realizar un análisis de la productividad de Volcán S.A. examinando

datos históricos recopilados a lo largo de muchos años. Este análisis pretende ilustrar el nivel de producción de la empresa.<sup>[0]</sup> A continuación, se realizó una encuesta para examinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados, teniendo en cuenta las características identificadas por Meliá y Peiró, así como los factores decisivos señalados por Robins.<sup>[16]</sup> En definitiva, se puede observar que no existe correlación entre producción y felicidad laboral al interior de la organización Volcán S.A. Sin embargo, al realizar un análisis integral, se evidenció que dentro de la planta taller de las tres instalaciones, la teoría relativa a la correlación entre productividad y la satisfacción laboral es cierta. Esto se ve corroborado por el descubrimiento de que una planta exhibía el nivel más bajo de productividad, lo que implicaba una mayor probabilidad de insatisfacción laboral.

### **Nacionales**

Para Castañeda (2020) al desarrollar su tesis:<sup>[4]</sup> *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal agrícola en un fundo de una empresa agroindustrial Trujillo 2019*, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, estableció que el objetivo general de este estudio fue examinar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad de los agricultores dentro de una finca perteneciente a una corporación agroindustrial, centrándose específicamente en la región de Trujillo en el año 2019. El estudio buscó validar o refutar ambas la hipótesis general y las seis hipótesis particulares relativas a diversas dimensiones de la felicidad laboral. El estudio comenzó evaluando la confiabilidad y validez del instrumento de investigación sugerido mediante un panel de jueces expertos. Además,

se utilizó la fórmula "r" de Pearson para evaluar los componentes individuales del instrumento de medición. Se observó un coeficiente de correlación de  $r = 0,832$  ( $r = 0,70$ ), lo que indica que el instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral demostró validez. En términos de confiabilidad, se encontró que el instrumento es confiable según los resultados de 15 pruebas piloto. Se calculó que el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach fue  $\alpha = 0,929$ , por encima del umbral mínimo de 0,50. Una vez completado el cuestionario, se administró a la muestra elegida para recopilar y analizar datos. Luego, esta información se asoció con la variable dependiente, la productividad, mediante una fórmula estandarizada. Los resultados indicaron que había una distribución de niveles de productividad tanto regulares como deficientes, representando el nivel deficiente el 54,3% de la muestra. El impacto de la felicidad laboral en la productividad puede atribuirse al desprecio de las condiciones fundamentales o, a veces, a consideraciones sanitarias.

Por su lado Córdova (2019) en su investigación:<sup>[1]</sup> *Satisfacción Laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto 2019* (tesis de bachiller).<sup>[11]</sup> Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú, estableció que el objetivo principal de este estudio fue conocer el nivel de productividad laboral y su correlación con la satisfacción laboral entre los empleados de Don Pollo de San Martín en Tarapoto durante el año 2019. La muestra de la investigación estuvo compuesta por 40 personas, conformada por 25 hombres y 15 mujeres, abarcando un rango de edades de 20 a 61 años y más.<sup>[13]</sup> Se desarrolló un cuestionario compuesto por 36 preguntas, que incluyen variables y dimensiones que

evalúan tanto la satisfacción laboral como la productividad laboral.<sup>[15]</sup> Uno de los resultados clave del estudio fue la identificación de la gestión de la satisfacción laboral y su correlación con la productividad laboral de los empleados de Don Pollo San Martín, Tarapoto en el año 2019. Con un coeficiente Rho Spearman de 0.740, indicando una fuerte correlación positiva, el valor p obtenido de 0,000 apoya la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto sugiere una relación considerable entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral.

Para Mesías, (2017) en su investigación titulada: *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa Complejo Agroindustrial Beta S.A. Provincia de Chincha, 2017* (tesis de titulación). Universidad Autónoma de Ica, Chincha, Perú, determinó que el objetivo de esta investigación fue examinar la correlación entre la felicidad laboral y la producción. La satisfacción laboral se definió como la cantidad de satisfacción que una empresa brinda a sus empleados, mientras que la producción se midió por el vínculo entre la producción y los recursos utilizados. La población considerada estuvo compuesta por 150 individuos de la región de producción. Se seleccionó una muestra probabilística de 76 personas con el fin de realizar una encuesta para evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores. Para el análisis estadístico se utilizó el enfoque descriptivo.<sup>[3]</sup> Los hallazgos indican una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la satisfacción de los empleados, ya que el 81% de los encuestados informaron sentirse contentos en sus puestos actuales. Este alto nivel de satisfacción laboral se atribuye a factores como condiciones laborales favorables, reconocimiento<sup>[4]</sup>

de los superiores y relaciones interpersonales positivas que contribuyen a un ambiente de trabajo propicio.

Entre tanto, Fuentes (2017) investigó la *Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú S.A.C. de Chiclayo* (tesis de titulación)<sup>[41]</sup>. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, estableciendo que el objetivo de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción laboral entre los agentes de ventas. El estudio se realizó en cuatro establecimientos, con una población total de 12 trabajadores.<sup>[0]</sup> Para la recolección de datos se utilizó una encuesta compuesta por 36 ítems, empleando la escala de satisfacción laboral desarrollada por Sonia Palma Carrillo. Esta escala abarca diversas dimensiones, entre ellas las condiciones físicas y la remuneración, entre otras. En consecuencia, se puede observar que el nivel de satisfacción general entre los agentes de ventas es bueno. Sin embargo, cabe señalar que una minoría de personas expresa insatisfacción con respecto a los beneficios laborales.<sup>[13]</sup> Por tanto, la importancia de la satisfacción laboral radica en su capacidad para obtener una atención favorable de los empleados.

<sup>[7]</sup> Para Benavente (2017) *La influencia de la satisfacción laboral en la productividad de ventas de los trabajadores de Teletanto del Perú S.A.C., Sede de Tacna periodo 2015* (tesis de titulación)<sup>[3]</sup>. Universidad privada de Tacna, Tacna, Perú, encontró que el objetivo final de este estudio fue evaluar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad, considerando un enfoque fundamental y un diseño no experimental.<sup>[5]</sup> El estudio se realizó en una muestra de 30 empleados de la organización. A los participantes se les administró una encuesta utilizando ítems de escala Likert y los

datos recopilados se analizaron utilizando el software computarizado SPSS XV. A partir de este análisis se formuló una hipótesis. En consecuencia, los investigadores alcanzaron un valor p de 0,00, lo que indica una relación significativa entre la felicidad laboral y la productividad.<sup>[0]</sup> Este hallazgo se ve respaldado además por un valor R cuadrado ajustado del 37,95%, que cuantifica hasta qué punto la satisfacción laboral influye en la productividad. En última instancia, se ha demostrado que los empleados que experimentan satisfacción en su entorno laboral tienden a exhibir niveles más altos de productividad.

### **Locales**

Entre tanto, Núñez y Rodríguez (2022) *Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022*, Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca, Perú, establecieron que el objetivo principal de este estudio fue investigar la correlación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores dentro de la Municipalidad Provincial de Chota en el año 2022.<sup>[1]</sup> Además, el estudio buscó lograr objetivos específicos, incluida la identificación del nivel de satisfacción laboral y productividad entre empleados, así como el establecimiento de una relación entre las diversas dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad. La técnica utilizada en este estudio sigue el método hipotético-deductivo, que es una forma fundamental de investigación. El diseño de investigación utilizado es de naturaleza descriptivo-correlacional y el enfoque adoptado es cuantitativo. En concreto, el diseño es no experimental y transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 432 empleados, mientras que para el análisis se



seleccionó un tamaño de muestra de 105 trabajadores. Además, para obtener los datos necesarios, los investigadores utilizaron una encuesta como enfoque metodológico, utilizando un cuestionario como instrumento principal para la recopilación de datos.

<sup>[2] ▶</sup> De los hallazgos se puede inferir que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota en el año 2022. Esta conclusión se sustenta en un <sup>[12] ▶</sup> coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.267 y un nivel de significancia de <sup>[0] ▶</sup> 0,006. Además, el estudio revela que la satisfacción laboral se califica en un nivel moderado, con un 68,57% de los trabajadores reportando una satisfacción regular, mientras que la productividad se califica como alta, con un 87,62% de los trabajadores con un desempeño de alto nivel. <sup>[2] ▶</sup> Adicionalmente, se encuentra que las dimensiones de la satisfacción laboral, específicamente los beneficios laborales y/o remunerativos, así como la relación con la autoridad, tienen un impacto directo y significativo en la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota en el año 2022. Los niveles de significancia, determinados a través de Rho de Spearman, son 0,045 y 0,000, respectivamente.

Mientras que Padilla y Ramírez (2020) al desarrollar su investigación: <sup>[2] ▶</sup> *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020* (tesis de titulación). <sup>[0] ▶</sup> Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú, plantearon que el objetivo de este estudio es brindar una descripción de los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de salud empleados de una institución pública en la ciudad de Cajamarca en el año 2020. La

población contó con un total de 884 personas que se desempeñaban como jornaleros. De este grupo, se seleccionó una muestra de 268 individuos para su posterior análisis. La herramienta de recolección de datos utilizada en este estudio fue la <sup>[29]</sup> "Escala de Satisfacción Laboral SLThe SPC I", la cual fue desarrollada por Sonia Palma Carrillo en el año 2005 y ha sido validada en Perú. Este instrumento consta de veintitrés preguntas que se clasifican en cinco categorías. Los hallazgos de la investigación sugieren que los empleados del personal de salud de la entidad pública elegida tienen una prevalencia significativa de mala satisfacción laboral. Esto es evidente en muchas dimensiones de la variable y en las diferentes modalidades de trabajo.

A su vez, Carmona (2019) al desarrollar el tema: <sup>[9]</sup> *El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación agencia" 1" Cajamarca* (tesis de maestría). <sup>[10]</sup> *Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.* En esta investigación se utilizaron dos cuestionarios para evaluar el clima organizacional, centrándose específicamente en dimensiones como el entorno físico, los procesos de toma de decisiones y los valores. Además, se utilizó otro cuestionario para medir la satisfacción laboral, abarcando aspectos como el respeto, la motivación, entre otros. La muestra del estudio estuvo compuesta por 30 empleados de la organización, a quienes se les aplicó una encuesta de 25 preguntas con 5 opciones de respuesta cada una. En total se propusieron 24 medidas para fortalecer las políticas alineadas con las altas esferas de la organización al interior de la corporación.

Por su lado Llanos (2018) en su investigación: <sup>[9]</sup> *Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Ventas de la Empresa Autoplan*

Filial Cajamarca-2018 (tesis de titulación).<sup>[0]▶</sup> Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú, estableció que el objetivo de este estudio fue investigar el impacto del medio ambiente en la satisfacción laboral dentro del departamento de ventas.<sup>[11]▶</sup> El estudio contó con la participación de siete empleados de la firma Autoplan Cajamarca. El estudio utilizó encuestas desarrolladas por Sonia Palma Carrillo para evaluar el clima laboral y la satisfacción laboral, incluidas sus respectivas características. El instrumento de encuesta estuvo compuesto por 50 preguntas con 5 posibilidades de respuesta. El estudio reveló que los individuos encuestados en el departamento de ventas expresan una falta de satisfacción laboral dentro de la organización.<sup>[0]▶</sup> Además, se demostró que tanto el clima laboral como la satisfacción laboral influyen significativamente en varias características.

Para Tejada (2016) en su investigación titulada:<sup>[2]▶</sup> *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Bestocar Servis EIRL de Cajamarca-2016* (tesis de maestría).<sup>[10]▶</sup> Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú, determinó que el objetivo de este estudio es examinar la correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, abarcando todas las dimensiones asociadas al clima organizacional. En el estudio participaron 28 trabajadores a quienes se les aplicaron escalas de clima laboral para evaluar las distintas dimensiones, con la intención de reforzar dichas dimensiones dentro de la empresa a partir de los resultados porcentuales obtenidos.<sup>[24]▶</sup> y el nivel de placer experimentado por las personas en su trabajo. Se utilizó la escala Likert, con un formato de respuesta de cinco puntos.<sup>[11]▶</sup> Los hallazgos demuestran una correlación

significativa entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral, con un nivel de confianza del 95%.<sup>[1]</sup> Además, los resultados aclaran el impacto de varias dimensiones sobre cómo un elemento singular podría influir en el desempeño de los trabajadores.

## **2.2.Marco Teóricos**

### **2.2.1. Satisfacción laboral**

Según Sánchez y García (2017) es el grado de correlación atribuido directamente al nivel de experiencia de un individuo dentro de un entorno organizacional.<sup>[5]</sup> La evaluación de la satisfacción laboral entre los trabajadores y su opinión sobre el ambiente laboral tiene una importancia significativa para los líderes organizacionales. El contacto indicado anteriormente sufre una transformación dentro de la cognición del trabajador, conduciendo finalmente al establecimiento de un componente emotivo. Numerosos factores contribuyen a los hábitos de comportamiento de un individuo.

Por su lado, Sánchez et al. (2013) describen la satisfacción laboral como una variable clave en los recursos humanos y el comportamiento organizacional ya que impulsa la productividad. Profesionales y especialistas de muchos campos ven la satisfacción como un estado emocional y afectivo que se corresponde con las emociones. Por lo tanto, analizar la satisfacción laboral desde muchas perspectivas y modelos de componentes de incidentes requiere énfasis en los rasgos de la persona, las condiciones del ambiente de trabajo o ambos. La satisfacción surge de comparar el trabajo real con las expectativas de los trabajadores.<sup>[4]</sup> Si el trabajador se siente en

desventaja en comparación con sus compañeros de trabajo y si el empleo anterior le proporcionaba circunstancias superiores, será infeliz.

La satisfacción laboral debe incorporar características organizativas, funcionales e individuales que incluyen salario, actividad, conexiones humanas, seguridad y entorno. Como principales determinantes, los rasgos personales y organizacionales influyen en la felicidad laboral.<sup>[5]</sup>

La satisfacción laboral es una colección integral de actitudes y respuestas emocionales positivas al empleo basadas en el contraste entre los resultados previstos y reales.<sup>[12]</sup> Debido a que la satisfacción laboral es un componente de la calidad de vida y un trabajador satisfecho probablemente se comportará de manera más proorganizacional, investigarla es importante para el crecimiento y la dignidad del trabajador.<sup>[1]</sup> Otros escritores ven la satisfacción laboral como una actitud más que como un comportamiento; Por tanto, la satisfacción de los trabajadores es la diferencia entre la calidad de los incentivos que reciben y la cantidad que creen que deberían recibir. Entre el placer y la productividad de los empleados, la cooperación laboral y el objetivo de maximizar las ganancias, se producen tensiones conflictivas cuando el trabajo se convierte en incentivo y el desempeño económico influye en la calidad.<sup>[14]</sup>

La satisfacción laboral tiene un impacto en la reputación de una organización, tanto interna como externamente, y las diferencias entre unidades organizativas en materia de satisfacción laboral se consideran síntomas preocupantes de posibles deficiencias,

por lo que cualquier organización debe evaluar y mejorar la satisfacción laboral. (Aguilar et. al, 2010).

## <sup>[ 1 ] ▶</sup> 2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción laboral

Sánchez (2010) plantea que la evaluación de la satisfacción laboral está supeditada a la consideración de las siguientes dimensiones:

### a) Condiciones físicas y/o materiales.

Los componentes materiales o de infraestructura se refieren a los recursos que permiten la ejecución de las operaciones cotidianas y sirven como indicadores de eficiencia y desempeño. El confort dentro de los entornos físicos abarca varios factores, incluidos, entre otros, la ventilación y la iluminación, la limpieza y el orden de los entornos.<sup>[47] ▶</sup> Los empleados dan importancia a su entorno laboral, ya que éste impacta directamente en su comodidad personal y desempeño profesional. El confort abarca varios elementos como las dimensiones de un espacio, la disposición de los muebles en su interior, el nivel de aislamiento que se ofrece, la facilidad de uso y funcionalidad, así como la disponibilidad de servicios. Sánchez (2010).

### b) Beneficios laborales

Los empleados reciben una compensación, que incluye sueldos, salarios, bonificaciones y otras formas de remuneración, como medio de reciprocidad por su trabajo. Los sistemas de recompensa, incluidos el salario y los ascensos,

desempeñan un papel importante a la hora de influir y determinar la satisfacción laboral. Estos sistemas satisfacen diversas necesidades fisiológicas de los individuos y sirven como símbolos de "estatus", que representan reconocimiento y seguridad. Además, ofrecen mayor libertad personal y posibilitan la adquisición de otros valores. Sánchez (2010).

### **c) Relaciones interpersonales**

Se refiere al intercambio dinámico entre profesionales. Las conexiones interpersonales sólidas son esenciales para establecer confianza y credibilidad. <sup>[13]</sup> Esto se puede lograr a través de varios medios, como demostrar confidencialidad, responsabilidad y empatía. La comunicación efectiva tiene un papel crucial en el fomento del entendimiento, la comprensión, el respeto y la asistencia mutua, permitiendo así a las personas abordar sus deficiencias, mejorar sus fortalezas, promover la convivencia, facilitar el progreso personal, mejorar el desempeño y, en última instancia, beneficiar a quienes reciben sus servicios. Sánchez (2010).

### **d) Realización Personal**

Los empleados a menudo muestran una preferencia por ocupaciones que les permitan utilizar sus capacidades cognitivas y físicas, al mismo tiempo que les brindan una amplia gama de tareas, autonomía y acceso a retroalimentación sobre su

desempeño laboral. Estas características contribuyen al aumento de las demandas cognitivas de la tarea. Sánchez (2010).

### **2.2.3. Productividad**

Según Fontalvo et al., (2017)<sup>[7]</sup>, la productividad se refiere a la correlación entre la cantidad total de producción y los recursos utilizados para alcanzar ese nivel de producción, específicamente, la relación entre productos e insumos. En un sentido amplio, la productividad pertenece a un proceso en el que varios elementos y actividades interactúan para lograr un resultado deseado. Cuando se realizan mejoras, se llega a la conclusión de que, con recursos menores o equivalentes, se pueden lograr resultados comparables o incluso superiores, ya sea en términos de productos o servicios.

Fontalvo et al., (2017), la productividad de un producto depende de su capacidad para satisfacer eficazmente los deseos del cliente y alinearse con los métodos de producción organizacionales. En consecuencia, el valor que los grupos de interés están dispuestos a pagar por un producto, así como los resultados obtenidos durante todo el proceso de fabricación, están fuertemente influenciados por el diseño del producto y el nivel de calidad que tiene. Por tanto, se identifican los principales determinantes que influyen en la productividad dentro de la organización.



#### **2.2.4. Dimensiones de la Productividad**

##### **a) Motivación**

Chiavenato (2011), las teorías de la motivación se basan en la noción de que los individuos, cuando se les brindan circunstancias adecuadas e incentivos apropiados, exhiben un desempeño óptimo y un buen comportamiento.

Los estímulos o factores motivadores existen dentro del contexto. Chiavenato clasifica estas necesidades en varias categorías y analiza secuencialmente cada una. A medida que un individuo satisface una necesidad, la importancia de la necesidad subsiguiente se intensifica. Además, una vez que se ha satisfecho una necesidad, ya no sirve como factor de motivación.

##### **b) Recursos**

El concepto que estamos considerando puede caracterizarse como un componente esencial en la mejora de la productividad de los trabajadores. Esto implica dotar a los trabajadores de herramientas que les permitan optimizar sus procesos de trabajo y mejorar la eficiencia, aprovechando así sus capacidades y utilizando tecnologías que faciliten la consecución de resultados favorables. Estas instalaciones incluyen los recursos proporcionados por la organización para mejorar el desarrollo profesional de sus empleados, fomentando la mejora continua a través del compromiso con la tecnología emergente, como el dominio de las computadoras equipadas con el sistema

de ventas de la compañía. El formato de citación para el equipo editorial es el siguiente: (Equipo editorial, 2021).

### **c) Ventas**

Según Foster (2002) Las ventas a menudo se consideran un elemento operativo más que estratégico, incluido el proceso de participación en actividades de venta humana con clientes potenciales. Esto requiere hacer coincidir de manera efectiva las ofertas de la organización con el producto, la ubicación, el momento y el precio adecuados. El proceso de venta personal comienza enfatizando la necesidad de establecer contactos, establecer y fomentar conexiones con los consumidores e identificar sus requisitos y deseos individualizados.

## **2.3.Marco conceptual**

### **Recurso humano**

Según Chiavenato (2007), el término “administración de recurso humano se refiere a la gestión y desarrollo de los empleados de una organización. Abarca actividades tales como planificación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas que tienen como objetivo mejorar el desempeño eficiente del personal”.

### **Experiencia laboral**

Podemos definir que la Experiencia laboral vienen a ser las experiencias de las personas en la relación profesional con una organización, incluyendo todos aquellos momentos que suceden antes, durante y después de la relación profesional. Esta experiencia está condicionada por las expectativas que los empleados tienen de los

diferentes momentos e interacciones con su empresa, e incluye no sólo relaciones formales, sino también informales, así como acontecimientos vitales que impactan en la relación profesional. con la organización. (Asociacion DEC, 2021).

### **Beneficios laborales**

El concepto de beneficio laboral se refiere a la compensación que brinda una empresa a sus empleados, la cual está supeditada a sus respectivos puestos y no es sinónimo de incrementos salariales o pagos adicionales. El propósito de dichos beneficios es fomentar la motivación y mejorar el bienestar general de la fuerza laboral. (Up Spain, 2019)

### **Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo abarcan las disposiciones tomadas por los empleadores para facilitar el desempeño laboral óptimo de sus empleados. Estas condiciones están influenciadas por diversos factores ambientales, incluida la iluminación, el clima y las condiciones sociales, que a su vez reflejan la duración de las horas de trabajo y las relaciones interpersonales. (Diario Gestión, 2017).

### **Servicio**

Un servicio tiene varios elementos que están diseñados intencionalmente para atender a cada cliente individual, incluidos aspectos intangibles (no perceptibles al tacto o la vista) y componentes perceptibles al tacto o la vista. (Sánchez Galán, 2016)

## **Bienes**

Un producto básico se define como cualquier entidad que satisface una necesidad y mejora el bienestar general al satisfacer y abordar dicho requisito. Los bienes se pueden clasificar en dos tipos principales: bienes gratuitos y bienes económicos. Los bienes económicos se pueden dividir además en otras subcategorías, incluidos bienes de consumo, bienes intermedios, bienes de capital y bienes públicos o privados, entre otros. (Pérez, 2016).

## **Relaciones entre las variables**

La existencia de una relación entre dos variables conlleva que, si la primera cambia, la segunda lo hará también, sea en sentido positivo o negativo. La importancia de este efecto es muy grande. (ELSEVIER, 2007).

## **Motivación**

La motivación es un factor fundamental que impulsa a los individuos, proveniente tanto de estímulos externos provenientes del entorno como de estímulos internos provenientes del ámbito cognitivo de cada individuo. Opera a través de fuerzas activas e impulsoras, y en última instancia genera deseos como el poder y el estatus, así como emociones como el miedo, la sospecha y la confianza. (Chiavenato, 2007)

## **Organización:**

Una organización puede verse como un conjunto de actividades interrelacionadas realizadas por varios individuos, que poseen la capacidad de comunicarse

eficazmente y colaborar hacia un objetivo compartido, al tiempo que demuestran competencia en el trabajo en equipo. (Chiavenato, 2011)

#### **2.4.Hipótesis**

La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Distribuciones Olano SAC Cajamarca en el 2022 tiene una relación significativa, directa y fuerte.

## 2.5.Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de variable: Satisfacción laboral y Productividad

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Asociadas</b> Satisfacción Laboral	Es el grado de correlación atribuido directamente al nivel de experiencia de un individuo dentro de un entorno organizacional. Sánchez y García (2017),	Condiciones Físicas y/o Materiales	<b>Escala de Likert</b> , donde: 5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2: En Desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo	Cuestionario Encue
		Beneficios laborales		
		Relaciones interpersonales		
		Realización personal		
<b>De supervisión</b> Productividad	Según Fontalvo et al. (2017), la productividad se refiere a la correlación entre la cantidad total de producción y los recursos utilizados para alcanzar ese nivel de producción, específicamente, la relación entre productos e insumos.	Motivación	<b>Escala de Likert</b> , donde: 5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2: En Desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo	Cuestionario Encue
		Recursos		
		Ventas		

## CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### 3. Tipo y Nivel de Investigación

#### 3.1. Tipo de Investigación

Por su propósito se trata de una investigación de tipo básica, en tanto que persigue mejorar el conocimiento de los hechos, realizando una reconstrucción conceptual de los mismos con la finalidad de construir teorías respecto de la naturaleza de las variables del presente estudio. (Cerna, 2018, p. 82).

#### 3.2. Nivel de Investigación y Diseño de Investigación

Este tipo de investigación es de nivel relacional, estas variables solo se observan, no se manipulan, ya que, solo se realizará encuestas para determinar su relación. El diseño es no experimental, transversal, descriptiva y observacional. La investigación no experimental transversal descriptiva, permita observar toda la información realizada al estudio y así realizar una descripción de ellos. (Montaño, 2021).

#### <sup>[18] ▶</sup> 3.3. Método

Según Bunge (2004) el método científico es un rasgo característico de la ciencia, tanto de la pura como de la aplicada: "donde no hay método no hay ciencia". Esta afirmación es contundente en la medida que, si hay algo que distingue a la ciencia de otras formas de conocimiento, es el método. Desde la perspectiva bungeada, el método científico puede definirse como el procedimiento para tratar una serie de problemas; a su vez, cada clase de problemas requiere de un conjunto de métodos o técnicas especiales.

### 3.3.1. Método de Investigación

El método general de la ciencia es un procedimiento que se aplica al ciclo entero de la investigación en el marco de cada problema de conocimiento; en cambio, cada método especial es relevante para un estadio particular de la investigación científica de problemas de cierto tipo. Esta distinción es importante para entender por qué el método científico no es autosuficiente ni tampoco infalible: requiere de conocimiento previo y se complementa con métodos especiales adaptados a las particularidades de cada objeto de investigación. En este caso se utilizará el método científico especial dada las consideraciones y naturaleza de las variables. (Cerna, 2018, p. 21).

En ese contexto, el método de investigación utilizado es el hipotético deductivo debido a que permitirá probar la hipótesis y mediante el método analítico deductivo, realizar un análisis de lo general a lo particular. era et al. (2018) afirma que el método hipotético deductivo aplica reglas de deducción partiendo de una hipótesis inferida de leyes, principios o sugerida por los datos empíricos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida, a través de la verificación de la afirmación de la correspondencia con los hechos. Mientras que el método analítico realiza la distinción, conocimiento y clasificación de sus elementos esenciales y las recolecciones que mantienen entre sí, a través de una descripción general de una realidad.

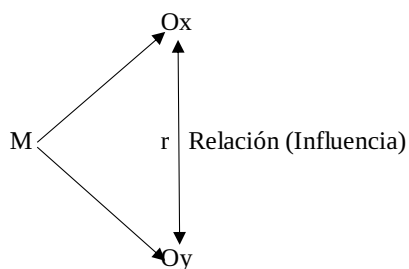
### 3.3.2. Diseño de Investigación

Sobre la base de los diferentes tipos de investigación propuestos anteriormente, es posible que el investigador construya un diseño que sintetice, integre o



complemente aspectos o elementos de los modelos abstractos propuestos como guía de clasificación. Los diseños podrían incluir un bosquejo o esquema de lo que el investigador piensa realizar desde la operacionalización de la hipótesis hasta el análisis de los datos (Cerna, 2018, p. 89). En ese sentido, esta tesis se corresponde con un diseño relacional entre variables, por lo que se puede graficar de la siguiente manera:

Figura 1 *Esquema de diseño correlacional*



Donde:

M: Muestra

R: Relación

Ox: Variable x (Satisfacción laboral)

Oy: Variable y (Productividad)

### 3.4. Población y Muestra de la Investigación

#### 3.4.1. Población

Son los sujetos que van a ser medidos como personas individuales como grupales.

Arteaga (2022), para esta presente investigación, <sup>[0]</sup> está conformada por cada uno de los trabajadores del área de ventas de Distribuciones Olano S.A.C., Cajamarca.

Para efectos de la presente investigación la población está conformada por 30 trabajadores del área de ventas.

Tabla 2 *Trabajadores del área de ventas Distribuciones Olano S.A.C. 2021*

<b>Cargo</b>	<b>Sexo</b>	<b>Cantidad</b>
Vendedora	M	15
Vendedor	H	15

*Nota:* Cantidad de trabajadores solo en el área de ventas: 30

### **3.4.2. Muestra**

Es una parte representativa de la población, la cual se estudia de una forma más factible Lugo (2013), la presente investigación, se consideró a los 30 trabajadores del área de ventas, ya que está conformada por una población pequeña, por tal motivo se optó a utilizar la muestra por conveniencia. Muestra no probabilística.

El muestreo por conveniencia se usa cuando las muestras de la población están seleccionadas debido está disponible para la investigación. (QuestionPro, 2018).

## **3.5. Técnicas e Instrumento de recolección de datos**

### **3.5.1. Técnicas**

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta. La encuesta o también denominada cuestionario auto administrado, por la similitud de los instrumentos que utiliza. (Cerna, 2018, p. 98)

### **3.5.2. Instrumento**

El instrumento de la encuesta es el cuestionario, cuyas características y las condiciones que la formulación de las preguntas exige es dependiente de los objetivos de la investigación, de las características de la comunidad y de los sujetos a los cuales se aplica. La mayoría de los cuestionarios contiene una serie

de preguntas e instrucciones para el encuestado y el encuestador. (Cerna, 2018, p. 98)

### 3.5.3. Análisis de datos

Para la realización de análisis de datos se optó por realizar una base de datos en el programa Microsoft 365, Excel, dicha base de datos se exportó al Programa IBM SPSS v25. En el cual se procedió hacer la técnica de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Además, se realizó el análisis descriptivo de frecuencias (análisis de datos) y luego el análisis correlacional por jerarquía de Rho de Spearman (análisis inferencial), con el fin de corroborar la hipótesis o descartarla.

## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Estadística descriptiva

##### Análisis descriptivo a partir de los objetivos específicos

**Con relación al primer objetivo específico:** Describir el nivel de satisfacción laboral en el área de ventas de la empresa Distribuciones Olano S.A.C. en el año 2022, instrumento y de su análisis se tienen las siguientes Tablas.

Tabla 3 *Condiciones físicas y/o materiales que brinda la empresa es optima*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,6	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la satisfacción laboral en el área de ventas y frente a la pregunta respecto de las condiciones físicas y materiales que brinda la empresa si

son óptimas, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: el 46.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa que dichas condiciones sean óptimas. El 36.7% respondieron estar en desacuerdo, es decir que no tienen condiciones óptimas y tan solo el 16.6% manifestó estar totalmente de acuerdo en que las condiciones son óptimas, es decir hay un contexto de satisfacción.

Tabla 4 *Condiciones de trabajo satisfactorias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la satisfacción laboral en el área de ventas y frente a la pregunta respecto de las condiciones que brinda la empresa son satisfactorias, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: el 56.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa que dichas condiciones sean satisfactorias. El 43.3% respondieron estar en desacuerdo, es decir que no son satisfactorias, es decir en este porcentaje hay un contexto de insatisfacción.

Tabla 5 *Beneficios laborales que brinda la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la satisfacción laboral en el área de ventas y frente a la pregunta respecto de que los beneficios laborales que brinda la empresa son justos, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: El 66.7% respondieron estar en desacuerdo, es decir que no son justos, es decir hay un contexto de insatisfacción. Mientras que el 33.3% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa que dichas condiciones sean justas.

Tabla 6 *Remuneración e incentivos son los esperados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,6	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la satisfacción laboral en el área de ventas y frente a la pregunta respecto de las remuneraciones e incentivos que brinda la empresa si son los esperados, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: el 46.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa que dichas condiciones sean óptimas. El 36.7% respondieron estar en desacuerdo, es decir que no tienen condiciones óptimas y tan solo el 16.6% manifestó estar totalmente de acuerdo en que las condiciones son óptimas, es decir hay un contexto de satisfacción.

Tabla 7 *Las Relaciones interpersonales entre trabajadores son optimas*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la satisfacción laboral en el área de ventas y frente a la pregunta respecto de las relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: El 56.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa el nivel de interrelaciones de los trabajadores. El 43.3% respondieron estar en desacuerdo, es decir no les interesa ese nivel de relaciones.

Tabla 8 *Comunicación efectiva con los trabajadores es permanente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la satisfacción laboral en el área de ventas y frente a la pregunta respecto de que la comunicación con los trabajadores que brinda la empresa es efectiva, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: El 66.7% respondieron estar en desacuerdo, es decir que la comunicación no es efectiva. Mientras que el 33.3% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa la comunicación que brinde la empresa.

**Con relación al segundo objetivo específico:** Describir el nivel de satisfacción laboral en el área de ventas de la empresa Distribuciones Olano S.A.C. en el año 2022., aplicado el instrumento y de su análisis se tienen las siguientes Tablas.

Tabla 9 *Realización personal para la productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,6	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la productividad en el área de ventas y frente a la pregunta respecto de la realización del personal, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: el 46.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa que dichas condiciones se den. El 36.7% respondieron estar en desacuerdo, es decir que no tienen condiciones de realización personal para la productividad y tan solo el 16.6% manifestó estar totalmente de acuerdo en ellas.

Tabla 10 *El desarrollo personal es permanentemente impulsado por la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la productividad en el área de ventas y frente a la pregunta respecto de la productividad, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: el 56.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa que dichas condiciones se den. El 43.3% respondieron estar en desacuerdo, es decir que no tienen condiciones de desarrollo personal para la productividad.

Tabla 11 *Incremento de las ventas de la empresa en el año 2022*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación al incremento de ventas y frente a la pregunta respecto de la productividad, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: el 66.7% se mostraron en desacuerdo, interpretándose que no les interesa si las ventas se han incrementado. El 33.3% respondieron estar en desacuerdo, es decir que no tienen información sobre el incremento de ventas para la productividad.

Tabla 12 *La Cantidad de ventas obtenidas por la empresa en el año 2022 son optimas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,6	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la productividad y que la cantidad de ventas son óptimas se dieron las siguientes respuestas según la siguiente frecuencia: el 46.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa que dichas condiciones se den. El 36.7% respondieron estar en desacuerdo, es decir no les interesa la cantidad de ventas obtenidas para la productividad y tan solo el 16.6% manifestó estar totalmente de acuerdo en ellas.

Tabla 13 *Los vendedores tienen amplio conocimiento de los productos que vende la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación al amplio conocimiento que tienen los vendedores sobre los productos que vende la empresa y frente a la pregunta respecto de la productividad, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: el 56.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa que dichas condiciones se den. El 43.3% respondieron estar en desacuerdo, es decir que no tienen conocimiento sobre el tema.

Tabla 14 *La interacción con el cliente mejora la productividad en ventas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la interacción con el cliente y la productividad en ventas, frente a la pregunta, las respuestas se dieron en la siguiente frecuencia: el 66.7% se mostraron en desacuerdo, interpretándose que no les interesa el tema. El 33.3% respondieron de manera indiferente.



Tabla 15 *La empresa brinda recursos suficientes para realizar las ventas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,6	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la productividad y que la empresa brinda recursos suficientes para realizar las ventas, se dieron las respuestas según la siguiente frecuencia: el 46.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa que dichos recursos sean suficientes y se den. El 36.7% respondieron estar en desacuerdo, es decir no les interesa que los recursos sean suficiente y tan solo el 16.6% manifestó estar totalmente de acuerdo en ellas.

Tabla 16 *El manejo adecuado de las herramientas de trabajo da mayor productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la productividad y el manejo adecuado de las herramientas de trabajo se dieron las respuestas según la siguiente frecuencia: el 56.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa se den. El 43.3% respondieron estar en desacuerdo.

Tabla 17 *La empresa permite el uso de equipos vehiculares para incrementar la productividad en ventas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	66,7	66,7	66,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la productividad y si la empresa permite el uso de equipos vehiculares para incrementarla, se dieron las respuestas según la siguiente frecuencia: el 66.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa se den. El 33.3% respondieron estar en desacuerdo.

Tabla 18 *La empresa ha incrementado significativamente su productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: Con relación a la productividad y que la empresa la ha incrementado significativamente, se dieron las respuestas según la siguiente frecuencia: el 46.7% se mostraron indiferentes, interpretándose que no les interesa se den. El 36.7% respondieron estar en desacuerdo, es decir no les interesa que la empresa haya incrementado significativamente sus ventas y tan solo el 16.6% manifestó estar totalmente de acuerdo en ellas.

#### 4.1.2. Confiabilidad del instrumento

Tabla 19 *Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	16

Nota: Según el baremo de confiabilidad el valor 0.865 para el Alfa de Cronbach se interpreta como que el constructo es muy bueno, confiable. Cronbach, L. J. (1951).

### 4.1.3. Estadística inferencial

#### 4.1.3.1. Contrastación de Hipótesis

**H1:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Distribuciones Olano S.A.C. Cajamarca en el 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Distribuciones Olano S.A.C. Cajamarca en el 2022.

\*\* . La correlación significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Tabla 20 *Correlación entre la variable satisfacción laboral y productividad*

		Satisfacción		
			Laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.928**
	Laboral	Sig. (bilateral)	.	.001
		N	30	30
Productividad		Coefficiente de correlación	.928**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	30	30

Nota: Coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman (Rho de Spearman): Es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Este coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos (n) que se desea asociar es pequeño ( $\leq 30$ ).

Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Elorza & Medina Sandoval, 1999), El baremo de correlación tiene los siguientes valores de interpretación:

Tabla 21 *Baremo de interpretación de Rho de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Fuente, (Elorza & Medina Sandoval, 1999).

- **Regla de decisión:** Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$  se rechaza hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; ya que el nivel de significancia que se establece en ciencias sociales y en psicología normalmente es de 0.05, esto puede variar a 0.01 y 0.001 en caos específicos si se requiere mayor certeza en la prueba de hipótesis.

**Interpretación:** Según lo observado en la Tabla 20 con la correlación entre la variable satisfacción laboral y productividad se obtuvo un p-valor es de 0.001 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, lo cual afirma que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Distribuciones

Olano SAC Cajamarca en el 2022, además, se tiene un grado de correlación positiva perfecta de acuerdo a Rho de Spearman de 0.928.

#### 4.2. Discusiones

Respecto de la investigación de Samaniego (2022) denominada: <sup>[20]</sup> *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del Patronato Provincial de Chimborazo*; cuyo objetivo general <sup>[7]</sup> del estudio es la determinación de la influencia de la satisfacción laboral sobre la productividad de los trabajadores, fundamentó de manera similar, la relación entre satisfacción laboral y productividad encontrando que la satisfacción en términos de desafío laboral, remuneración justa, consideraciones laborales y relación trabajo-empleado es adecuada, en el diseño de investigación, se utilizó el Rho de Spearman para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, que establece que la satisfacción laboral influye en la productividad. Como se puede apreciar solamente hay una diferencia entre la presente tesis, en términos de que la relación es la adecuada, mientras que en la presente es indiferente o no adecuada.

Mientras que García-Martínez et al., (2022) con su tesis titulada: <sup>[5]</sup> *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad*, tuvieron como objetivo principal examinar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad, llevaron a cabo una revisión exhaustiva de la literatura, cuyos hallazgos brindan una comprensión integral del estado actual del capital humano en consecuencia, subraya la necesidad de que el sector de recursos humanos dé prioridad al bienestar de su

fuerza laboral. El desempeño y los logros de las empresas u organizaciones dependen de las contribuciones realizadas por su personal.

Por su lado, Cabanilla Guerra et al., (2022, p. 403) en su investigación: *Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano establecieron que la productividad del capital humano es un factor crucial en el éxito organizacional, que la calidad del capital humano depende de políticas corporativas internas que fomenten una atmósfera propicia para el desarrollo holístico de las capacidades de los empleados.*<sup>[3]</sup> El objetivo de este trabajo evaluó la correlación entre la satisfacción laboral y la productividad del capital humano con un estudio emplea un diseño no experimental, utilizando una metodología mixta y un marco descriptivo.<sup>[2]</sup> Los hallazgos demostraron la influencia de la satisfacción laboral en la productividad dentro de la organización, aclarando muchos aspectos que influyen en el desempeño de los empleados, sus elementos incluyen la ausencia de programas de capacitación, el exceso de jornada laboral, el ambiente laboral y la falta de técnicas de motivación para el personal, que se cree tienen un impacto en su desempeño.

Para Rosales (2020).<sup>[0]</sup> *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi*, el objetivo de este estudio fue evaluar el clima organizacional dentro de la institución y su impacto en la satisfacción laboral entre los miembros del personal administrativo. Independientemente de la institución específica, el capital humano es un elemento esencial que tiene una importancia significativa. Esto se aplica a individuos en todos los niveles y posiciones dentro de la organización, ya que el desarrollo adecuado del capital humano juega un papel crucial para determinar el

éxito o el fracaso de la institución. Es probable que la presencia de un ambiente organizacional positivo contribuya a mayores niveles de satisfacción laboral entre el personal de la institución. Por lo tanto, es importante considerar tácticas que fomenten una atmósfera empresarial positiva, garantizando así que la satisfacción de los trabajadores alcance un nivel óptimo.

Según Flores y Salazar (2019) en su investigación: *La Satisfacción Laboral Influye En La Productividad Caso: Empresa Volcán S. A.*<sup>[2]</sup> el propósito de este estudio fue realizar un análisis de la productividad examinando datos históricos recopilados a lo largo de muchos años, se realizó una encuesta para examinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados, teniendo en cuenta las características identificadas por Meliá y Peiró, así como los factores decisivos señalados por Robins.<sup>[16]</sup> En definitiva, se puede observar que no existe correlación entre producción y felicidad laboral al interior de la organización, se evidenció que dentro de la planta taller la correlación entre productividad y la satisfacción laboral es cierta.

<sup>[4]</sup> Mientras que para Castañeda (2020) en su *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal agrícola en un fundo de una empresa agroindustrial Trujillo 2019*, tuvo como objetivo general examinar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad, el estudio buscó validar o refutar ambos. la hipótesis general comenzó evaluando la confiabilidad y validez del instrumento de investigación sugerido mediante un panel de jueces expertos. Además, se utilizó la fórmula "r" de Pearson para evaluar los componentes individuales del instrumento de medición. Se observó un coeficiente de correlación de  $r = 0,832$  ( $r = 0,70$ ), lo que indica que el instrumento utilizado para

medir la satisfacción laboral demostró validez. En términos de confiabilidad, se encontró que el instrumento es confiable. Los resultados indicaron que había una distribución de niveles de productividad tanto regulares como deficientes, el impacto de la felicidad laboral en la productividad puede atribuirse al desprecio de las condiciones fundamentales o, a veces, a consideraciones sanitarias.

A decir de Córdova (2019) en su investigación:<sup>[1]</sup> *Satisfacción Laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto 2019*, el objetivo principal de este estudio fue conocer el nivel de productividad laboral y su correlación con la satisfacción laboral entre los empleados.<sup>[1]</sup> La muestra de la investigación estuvo compuesta por 40 personas, se desarrolló un cuestionario compuesto por 36 preguntas, que incluyen variables y dimensiones que evalúan tanto la satisfacción laboral como la productividad laboral. Uno de los resultados clave del estudio fue la identificación de la gestión de la satisfacción laboral y su correlación con la productividad laboral. Con un coeficiente Rho Spearman de 0.740, indicando una fuerte correlación positiva, la aceptación de la hipótesis alternativa, sugiere una relación considerable entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral.

Para Mesías, (2017) en su estudio denominado: *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa Complejo Agroindustrial Beta S.A.*<sup>[3]</sup> el objetivo fue examinar la correlación entre la felicidad laboral y la producción. La satisfacción laboral se definió como la cantidad de satisfacción que una empresa brinda a sus empleados, mientras que la producción se midió por el vínculo entre la producción y los recursos utilizados. Se seleccionó una muestra de 76 personas con el fin de



realizar una encuesta para evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores. Para el análisis estadístico se utilizó el enfoque descriptivo.<sup>[6] ▶</sup> Los hallazgos indican una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la satisfacción de los empleados.

Por su lado Benavente (2017) en su investigación: *La influencia de la satisfacción laboral en la productividad de ventas de los trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C.*<sup>[3] ▶</sup> El objetivo final de este estudio fue evaluar el impacto de la satisfacción laboral en la productividad, considerando un enfoque fundamental y un diseño no experimental. El estudio se realizó en una muestra de 30 empleados de la organización. A los participantes se les administró una encuesta utilizando ítems de escala Likert y los datos recopilados se analizaron utilizando el software computarizado SPSS XV. A partir de este análisis se formuló una hipótesis. En consecuencia, los investigadores alcanzaron un valor p de 0,00, lo que indica una relación significativa entre la felicidad laboral y la productividad. Este hallazgo se ve respaldado además por un valor R cuadrado ajustado del 37,95%, que cuantifica hasta qué punto la satisfacción laboral influye en la productividad. En última instancia, se ha demostrado que los empleados que experimentan satisfacción en su entorno laboral tienden a exhibir niveles más altos de productividad.

<sup>[1] ▶</sup> Por su parte Núñez y Rodríguez (2022) al investigar la *Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022*, tuvieron como objetivo investigar la correlación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad, incluida la identificación del nivel de satisfacción laboral y productividad entre empleados, así como el establecimiento de una relación entre las diversas

dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad. La técnica utilizada en este estudio sigue el método hipotético-deductivo, que es una forma fundamental de investigación. El diseño de investigación utilizado es de naturaleza descriptivo-correlacional y el enfoque adoptado es cuantitativo. En concreto, el diseño es no experimental y transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 432 empleados, mientras que para el análisis se seleccionó un tamaño de muestra de 105 trabajadores. Además, los investigadores utilizaron una encuesta como enfoque metodológico, utilizando un cuestionario como instrumento principal para la recopilación de datos. <sup>[6]</sup> De los hallazgos se puede inferir que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores sustentada en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.267.

Los mencionados estudios son los que de alguna manera se aproximan o tienen similitudes importantes con la investigación de esta tesis, en tanto: El tema desarrollado, los objetivos, dimensiones, metodología, instrumento y análisis estadístico, con lo que se puede afirmar la coherencia y consistencia del presente estudio.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Con relación de las condiciones físicas y materiales que brinda la empresa si son óptimas el 46.7% se mostraron indiferentes. En lo que refiere a las condiciones que brinda la empresa son satisfactorias el 56.7% se mostraron indiferentes. Así mismo en cuanto a los beneficios laborales que brinda la empresa son justos el

66.7% respondieron estar en desacuerdo.<sup>[43]</sup> Por otro lado, en lo que respecta a las remuneraciones e incentivos que brinda la empresa si son los esperados el 46.7% se mostraron indiferentes. Además, en relación a las relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa el 56.7% se mostraron indiferentes. Finalmente, en la comunicación con los trabajadores que brinda la empresa es efectiva el 66.7% respondieron estar en desacuerdo. Se puede deducir que: con relación a la satisfacción los trabajadores mayoritariamente son indiferentes o descartan los aspectos dimensionales de la variable, lo que se puede interpretar como que solamente les interesa tener el puesto de trabajo como fuente de subsistencia.

Con relación de la realización del personal el 46.7% se mostraron indiferentes.<sup>[43]</sup> En lo que respecta a la productividad el 56.7% se mostraron indiferentes. En lo que refiere al incremento de ventas el 66.7% se mostraron en desacuerdo. Así mismo en cuanto a la cantidad de ventas son óptimas el 46.7% se mostraron indiferentes. Por otro lado, al amplio conocimiento que tienen los vendedores sobre los productos que vende la empresa y frente a la pregunta respecto de la productividad el 56.7% se mostraron indiferentes. Además, sobre la interacción con el cliente el 66.7% se mostraron en desacuerdo. Por otro lado, sobre la empresa si brinda recursos suficientes para realizar las ventas el 46.7% se mostraron indiferentes. En cuanto al manejo adecuado de las herramientas de trabajo el 56.7% se mostraron indiferentes. Sobre la empresa si permite el uso de equipos vehiculares para las ventas el 66.7% se mostraron indiferentes. Finalmente, con relación a la productividad y que la empresa la ha incrementado significativamente el 46.7% se mostraron indiferentes. Se puede deducir que: con relación a la productividad, se confirma que los trabajadores viven laboralmente

desentendidos de los elementos que permiten crecer en productividad empresarial, confirmando solamente el interés por conservar su puesto de trabajo.

Se concluye finalmente que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Distribuciones Olano SAC Cajamarca en el 2022, además, se tiene un grado de correlación positiva perfecta de acuerdo a Rho de Spearman de 0.928.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa desarrolle un programa intensivo de capacitación respecto de temas de satisfacción e incentivos para desarrollar lealtad laboral.

Se recomienda a la empresa implemente condiciones que permitan a los trabajadores conocer la importancia de la productividad y como ésta sirve para la mejora de la empresa y por ende de las condiciones de trabajo en sus empleados.

Se recomienda, en general, a los investigadores de futuros temas relacionados, profundizar en los aspectos que sirvan para comprender el funcionamiento de las empresas y las consecuencias de su buena o mala gestión,

## REFERENCIAS

- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias* (Tercera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Chiavenato. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). Mexico: The McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2011). <sup>[9]</sup> *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). Mexico: McGraw - Hill. Obtenido de [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGraw Hill

Interamericana. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación, Cuantitativa, Cualitativa y redacción de Tesis*. (Tercera ed.). Bogotá: <sup>[17]</sup> Ediciones de la U. Obtenido de <https://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>

#### **Tesis disponibles en un repositorio académico**

Benavente, K. (2017). *La influencia de la satisfacción laboral en la productividad de ventas de los trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C., Sede de Tacna periodo 2015*. Tacna, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/281/Benavente-Alanoca-Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carmona, M. (2019). *El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación agencia " 1" Cajamarca (tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3256/EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LOS%20NIVELES%20DE%20SATISFACCIÓN%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DEL%20BANCO%20DE%20LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Córdova, R. (2019). *Satisfacción Laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto–2019*. Tarapoto, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3871/Rut\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3871/Rut_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Fuentes, C. (2017). *Satisfacción laboral de los agentes de ventas, en los centros de atención Viettel Perú SAC en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1563/1/TL\\_FuentesTapiaClaudia.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1563/1/TL_FuentesTapiaClaudia.pdf)
- Flores, Y., & Salazar, E. (2019). *La satisfacción laboral influye en la productividad: caso, Empresa Volcán SA*. La Paz, Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23667/T-2656.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llanos, A. (2018). *Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Área de Ventas de la Empresa Autoplan Filial Cajamarca-2018*. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3809/aidallanos.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Mesías, J. (2017). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa Complejo*

*Agroindustrial Beta S.A. Provincia de Chincha, 2017.* Ica, Chincha, Perú.

Obtenido de

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC\\_8c802975b0c1313a2c86bc5f76767f5a](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_8c802975b0c1313a2c86bc5f76767f5a)

Padilla, R., & Ramírez, D. (2020). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca,*

*2020.* Cajamarca, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1313/INFORME%20FINAL%20DE%20INVESTIGACIÓN%20%28Padilla%2c%20R.%20y%20Ramírez%2c%20D.%2c%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosales, G. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi.*

Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-C. Ambato, Ecuador. Obtenido de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS%20FINAL%20Geovanna%20Rosales%20firmas%20%281%29firma%20electronica-signed.pdf>



Sánchez Dávila, K. (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción organizacional del personal de salud de Las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos-2010*. Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2081/00-2-03259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tejada, D. (2016). *Tejada, TRelación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa betoscar servis eirl de la ciudad de Cajamarca-2016*. Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/1040>

### **Referencia de revistas y artículos**

Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (1 de Octubre de 2010). *Importancia de la Satisfacción Laboral*. Obtenido de Profesoras investigadoras de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco: [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf)

Fontalvo, T., Efraín , D., & José, M. (15 de Febrero de 2017). *LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Facultad de Ciencias Económicas: <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>

Foster. (2002). *Estrategia de ventas*. Obtenido de [http://caterina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/macarty\\_e\\_b/capitulo2.pdf](http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/macarty_e_b/capitulo2.pdf)

- Gamboa Ruiz, E. (04 de septiembre de 2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Psicologiacientifica.com*. Obtenido de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Marroquín Peña, R. (2013). *Metodología de la Investigación*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, M. (2 de Junio de 2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. Obtenido de Scientia Et Technica: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., & Sanchez, F. (23 de Septiembre de 2013). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Obtenido de Revista de Administración de Empresas de España: <https://www.scielo.br/j/rae/a/4JLfsp7hpbbZVqptQT8jvzC/?format=pdf&lang=es>
- Valenzuela, L., Buentello, P., & Ramos, A. (1 de Octubre de 2016). *ANÁLISIS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL EN UNA MEDIANA EMPRESA DE SECTOR DE SERVICIOS*. Obtenido de Red Internacional de Investigadores en Competitividad.: <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/53/170>

## Referencias de páginas web

Arteaga, G. (14 de Marzo de 2022). *La unidad de análisis explicada (con ejemplos)*. Obtenido de testsiteforme:

<https://www.testsiteforme.com/unidad-de-analisis/>

DEC. (22 de Diciembre de 2021). *¿Qué es Employee Experience?* Obtenido de

DEC: <https://asociaciondec.org/blog-dec/que-es-employee-experience/39456/>

Equipo editorial, E. (16 de Julio de 2021). *Recursos de una empresa*. Obtenido de

Concepto: <https://concepto.de/recursos-de-una-empresa/>

Gestión, R. (11 de Junio de 2017). *¿En qué consisten las condiciones de trabajo?*

Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993-noticia/?ref=gesr>

Guzmán, C. (24 de Enero de 2020). *Un trabajador feliz es hasta 40% más*

*productivo*. Obtenido de PQS: <https://pqs.pe/actualidad/un-trabajador-feliz-es-hasta-40-mas-productivo/>

Lugo, Z. (2013). *Diferenciador*. Obtenido de Diferenciador:

<https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

Montaño, J. (28 de Marzo de 2021). *Investigación no experimental*. Obtenido de

lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>

Pérez Sánchez, A. (6 de Junio de 2016). *¿Qué es un bien económico?* Obtenido de

Finanzas y Economía: <https://www.finanzas.com/que-es-un-bien-economico>

Sánchez Galán, J. (13 de Febrero de 2016). *Servicio*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Upspain. (2019). *Beneficios sociales para empleados: ¿qué son y ventajas tienen?*

Obtenido de Upspain: <https://www.up-spain.com/blog/beneficios-sociales-empleados/>

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: ENCUESTA PARA EVALUAR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD**

#### **INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA APLICACIÓN Y LLENADO DE LA ENCUESTA**

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a los trabajadores del área de ventas de la empresa OLANO, para el periodo 2022. Solicitamos dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual nos permitirá completar la investigación de tesis denominada: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DE DISTRIBUCIONES OLANO, S.A.C CAJAMARCA – 2022; cuyos autores son

Bach. Deisy Eliseth Lezama López

Bach. Fredy Dilas Chavez

Agradecemos colocar el número que corresponde según la valoración de Likert, en el recuadro correspondiente, ES DE

1: para, Totalmente en desacuerdo

2: para, En Desacuerdo

3: para, Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: para, De acuerdo

5: para, Totalmente de acuerdo

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA OLANO EN EL AÑO 2022					
Instrucciones					
SATISFACCION LABORAL	1: Totalmente en desacuerdo	2: En Desacuerdo	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4: De acuerdo	5: Totalmente de acuerdo
1. Condiciones físicas y/o materiales que brinda la empresa es optima					
2. Las Condiciones de trabajo son satisfactorias					
3. Los Beneficios laborales que brinda la empresa son justos					
4. Las Remuneración e incentivos son los esperados					
5. Las Relaciones interpersonales entre trabajadores son optimas					
6. La Comunicación efectiva con los trabajadores es permanente					
7. La Realización Personal es satisfactoria					
8. El Desarrollo personal es permanentemente impulsado por la empresa					
PRODUCTIVIDAD	1: Totalmente en desacuerdo	2: En Desacuerdo	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4: De acuerdo	5: Totalmente de acuerdo
9. Se han incrementado las Ventas de la empresa en el año 2022					
10. La Cantidad de ventas obtenidas por la empresa en el año 2022 son optimas					
11. Los vendedores tienen amplio Conocimiento de los productos que venden					
12. La Interacción con el cliente mejora la productividad en ventas					
13. La empresa brinda Recursos suficientes para realizar las ventas					
14. El Manejo adecuado de las herramientas de trabajo da mayor productividad					
15. La empresa permite el uso de equipos vehiculares para incrementar la productividad en ventas					
16. La empresa ha incrementado significativamente su productividad					

## **ANEXOS 2: FICHA DE APROBACIÓN – JUCIO DE EXPERTOS**

### **FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN**

#### **I. DATOS DEL ESPECIALISTA**

- 1.1. Nombre y apellidos:** LUIS ALBERTO GUEVARA MARÍN
- 1.2. Grado de especialidad:** INGENIERO INDUSTRIAL
- 1.3. Institución laboral:** CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS  
EXTRANJEROS “EASY LEARNING”
- 1.4. Cargo:** GERENTE COMERCIAL
- 1.5. Tipo de instrumento:** CUESTIONARIO
- 1.6. Fecha:** 25/11/2023

#### **II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

“Satisfacción Laboral y Productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa de distribuciones Olano, S.A.C Cajamarca – 2022”

Variables	N°	Dimensión/ Ítems	Relevancia		Coherente		Claridad		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL		Condiciones Físicas y/o Materiales	✓		✓		✓		
	1	Condiciones físicas y/o materiales que brinda la empresa es óptima	✓		✓		✓		
	2	Las Condiciones de trabajo son satisfactorias	✓		✓		✓		
		Beneficios laborales	✓		✓		✓		
	3	Los Beneficios laborales que brinda la empresa son justos	✓		✓		✓		
	4	Las Remuneración e incentivos son los esperados	✓		✓		✓		
		Relaciones Interpersonales	✓		✓		✓		
	5	Las Relaciones interpersonales entre trabajadores son óptimas	✓		✓		✓		
6	La Comunicación efectiva con los trabajadores es permanente	✓		✓		✓			
	Realización personal	✓		✓		✓			
7	La Realización Personal es satisfactoria	✓		✓		✓			
8	El Desarrollo personal es permanentemente impulsado por la empresa	✓		✓		✓			
PROYECTIVIDAD		Ventas	✓		✓		✓		
	9	Se han incrementado las Ventas de la empresa en el año 2022	✓		✓		✓		
	10	La Cantidad de ventas obtenidas por la empresa en el año 2022 son óptimas	✓		✓		✓		
	11	Los vendedores tienen amplio Conocimiento de los productos que venden	✓		✓		✓		
	12	La Interacción con el cliente mejora la productividad en ventas	✓		✓		✓		
		Recursos	✓		✓		✓		
	13	La empresa brinda Recursos suficientes para realizar las ventas	✓		✓		✓		
	14	El Manejo adecuado de las herramientas de trabajo da mayor productividad	✓		✓		✓		
15	La empresa permite el uso de equipos vehiculares para incrementar la productividad en ventas	✓		✓		✓			
16	la empresa ha incrementado significativamente su productividad	✓		✓		✓			

Cajamarca 25 de noviembre del 2023


  
 LUIS ALBERTO GUEVARA MARÍN
   
 INGENIERO INDUSTRIAL
   
 Prop. Del Colegio De Ingenieros N° 80412

Firma del Experto Informante

DNI N° 26694437



**FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE  
INFORMACIÓN**

**I. DATOS DEL ESPECIALISTA**

- 1.1. **Nombre y apellidos:** Francisco Valdemar Chávez Alvarrán
- 1.2. **Grado de especialidad:** Econ. Maestro en Gestión de la Educación,  
EPU.
- 1.3. **Institución:** Universidad Nacional de Cajamarca
- 1.4. **Cargo:** Director de Innovación y Transferencia Tecnológica, DITT, del  
Vicerrectorado de Investigación UNC
- 1.5. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.6. **Fecha:** noviembre 2023

**II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

“Satisfacción Laboral y Productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa de distribuciones Olano, S.A.C Cajamarca – 2022”

Variables	N°	Dimensión/ Items	Relevancia		Coherente		Claridad		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION LABORAL		<b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b>	✓		✓		✓		
	1	Condiciones físicas y/o materiales que brinda la empresa es optima	✓		✓		✓		
	2	Las Condiciones de trabajo son satisfactorias	✓		✓		✓		
		<b>Beneficios laborales</b>	✓		✓		✓		
	3	Los Beneficios laborales que brinda la empresa son justos	✓		✓		✓		
	4	Las Remuneracion e incentivos son los esperados	✓		✓		✓		
		<b>Relaciones interpersonales</b>	✓		✓		✓		
	5	Las Relaciones interpersonales entre trabajadores son optimas	✓		✓		✓		
6	La Comunicacion efectiva con los trabajadores es permanente	✓		✓		✓			
	<b>Realizacion personal</b>	✓		✓		✓			
7	La Realizacion Personal es satisfactoria	✓		✓		✓			
8	El Desarrollo personal es permanentemente impulsado por la empresa	✓		✓		✓			
PRODUCTIVIDAD		<b>Ventas</b>	✓		✓		✓		
	9	Se han incrementado las Ventas de la empresa en el año 2022	✓		✓		✓		
	10	La Cantidad de ventas obtenidas por la empresa en el año 2022 son optimas	✓		✓		✓		
	11	Los vendedores tienen amplio Conocimiento de los productos que venden	✓		✓		✓		
	12	La Interaccion con el cliente mejora la productividad en ventas	✓		✓		✓		
		<b>Recursos</b>	✓		✓		✓		
	13	La empresa brinda Recursos suficientes para realizar las ventas	✓		✓		✓		
	14	El Manejo adecuado de las herramientas de trabajo da mayor productividad	✓		✓		✓		
15	La empresa permite el uso de equipos vehiculares para incrementar la productividad en ventas	✓		✓		✓			
16	la empresa ha incrementado significativamente su productividad	✓		✓		✓			

25 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante

DNI N° 08703242

**FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE  
INFORMACIÓN**

**I. DATOS DEL ESPECIALISTA**

- 1.1. Nombre y apellidos: ROGER SAMUEL SILVA ABANTO
- 1.2. Grado de especialidad: DOCTOR
- 1.3. Institución: UPN
- 1.4. Cargo: DTC
- 1.5. Tipo de instrumento: CUESTIONARIO
- 1.6. Fecha: 25/11/2023

**II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

“Satisfacción Laboral y Productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa de distribuciones Olano, S.A.C Cajamarca – 2022”

Variables	N°	Dimensión/ Ítems	Relevancia		Coherente		Claridad		Sugerencias	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN LABORAL	<b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b>									
	1	Condiciones físicas y/o materiales que brinda la empresa es óptima	X		X		X			
	2	Las Condiciones de trabajo son satisfactorias	X		X		X			
	<b>Beneficios laborales</b>									
	3	Los Beneficios laborales que brinda la empresa son justos	X		X		X			
	4	Las Remuneración e incentivos son los esperados	X		X		X			
	<b>Relaciones interpersonales</b>									
	5	Las Relaciones interpersonales entre trabajadores son óptimas	X		X		X			
6	La Comunicación efectiva con los trabajadores es permanente	X		X		X				
<b>Realización personal</b>										
7	La Realización Personal es satisfactoria	X		X		X				
8	El Desarrollo personal es permanentemente impulsado por la empresa	X		X		X				
PRODUCTIVIDAD	<b>Ventas</b>									
	9	Se han incrementado las Ventas de la empresa en el año 2022	X		X		X			
	10	La Cantidad de ventas obtenidas por la empresa en el año 2022 son óptimas	X		X		X			
	11	Los vendedores tienen amplio Conocimiento de los productos que venden	X		X		X			
	12	La Interacción con el cliente mejora la productividad en ventas	X		X		X			
	<b>Recursos</b>									
	13	La empresa brinda Recursos suficientes para realizar las ventas	X		X		X			
14	El Manejo adecuado de las herramientas de trabajo da mayor productividad	X		X		X				
15	La empresa permite el uso de equipos vehiculares para incrementar la productividad en ventas	X		X		X				
16	La empresa ha incrementado significativamente su productividad	X		X		X				

25 de 11 del 2023



Firma del Experto Informante  
DNI N° 26600012