



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE  
CALL CENTER DE LA EMPRESA PIZZA RAÚL, LA VICTORIA,  
2019”

Tesis para optar el título profesional de:  
Licenciada en Administración de Empresas

Presentado por:

Sherley Carolina Medina Aguilar (0000-0002-9676-9863)

Stefany Gutiérrez Vega (0000-0001-6645-5196)

Asesor:

Jesús Américo Quezada Flores (0000-0002-7552-5907)

Lima – Perú

2021

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 04 de mayo de 2021 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Miembro 1	ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 2	NELLY ALBINA MIRANDA TEJEDO

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**"RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE CALL CENTER DE LA EMPRESA PIZZA RAÚL, LA VICTORIA, 2019"**

Presentado por el(la) bachiller.

**SHERLEY CAROLINA MEDINA AGUILAR**  
**STEFANY GUTIÉRREZ VEGA**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

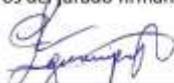
**JESÚS AMÉRICO QUEZADA FLORES**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( X ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	SHERLEY CAROLINA MEDINA AGUILAR			
Nota (en letras):	Dieciséis			
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( X )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )	

Tesista:	STEFANY GUTIÉRREZ VEGA			
Nota (en letras):	Dieciséis			
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( X )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )	

Los miembros del Jurado firman en señal de conformidad.



LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ  
*Presidente(a) del Jurado*



JESÚS AMÉRICO QUEZADA FLORES  
*Asesor(a)*



ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL  
*Miembro 1*



NELLY ALBINA MIRANDA TEJEDO  
*Miembro 2*

### Dedicatoria

A mis padres que me han acompañado y motivado para concluir con éxito mis estudios universitarios.

Carolina Medina

A mis padres, por su comprensión, consejo y por su apoyo en el proceso de alcanzar mi meta de poder realizarme profesionalmente.

Stefany Gutiérrez.

### Agradecimiento

A los docentes y a la universidad por ayudarme a cumplir mis objetivos.

Carolina Medina.

A Dios por permitirnos llegar con salud y terminar la presente tesis pese a la coyuntura.

Stefany Gutiérrez.

## Índice general

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice general .....	v
Índice de figuras .....	vii
Índice de tablas .....	viii
Índice de anexos .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
Introducción .....	1
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2. Formulación del problema .....	6
1.2.1. Problema general .....	6
1.2.2. Problemas específicos .....	6
1.3. Justificación de la investigación .....	7
1.3.1. Metodológica: .....	7
1.3.2. Teórica: .....	7
1.3.3. Práctica: .....	7
1.4. Limitaciones de la investigación .....	8
1.5. Viabilidad de la investigación .....	8
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>9</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	9
2.1.1 Internacionales: .....	9
2.1.2. Nacionales: .....	13
2.2 Bases teóricas .....	17
2.2.1 Satisfacción laboral .....	17
2.2.2 Productividad .....	30
2.3 Objetivos de la investigación .....	46
2.3.1 Objetivo general .....	46
2.3.2 Objetivos específicos .....	46
2.4 Formulación de hipótesis .....	47
2.4.1 Hipótesis general .....	47
2.4.2 Hipótesis específicas .....	47

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....	48
3.1 Diseño de la investigación .....	48
3.2 Tipo.....	48
3.3 Enfoque .....	49
3.4 Población .....	49
3.5 Muestra .....	49
3.6 Operacionalización de variables.....	50
3.7 Técnicas para la recolección de datos.....	51
a) Validez: .....	52
b) Confiabilidad: .....	53
3.8 Técnica para el procesamiento y análisis de datos .....	54
3.9 Aspectos éticos.....	54
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	55
4.1 Análisis descriptivo.....	55
4.2 Contraste de Hipótesis .....	66
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	71
5.1. Discusión .....	71
5.2. Conclusiones.....	73
5.3. Recomendaciones .....	75
Referencias bibliográficas .....	77
Abreviaturas.....	81
Anexos:.....	83
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	83
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	84
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación .....	85
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos .....	89
Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación .....	122

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de percepción de la Satisfacción laboral.....	55
Figura 2. Nivel de percepción del Sistema de recompensas.....	56
Figura 3. Nivel de percepción las Condiciones laborales. ....	57
Figura 4. Nivel de percepción de la Motivación laboral.....	58
Figura 5. Nivel de percepción de la Productividad.....	59
Figura 6. Nivel de percepción de la Eficiencia.....	60
Figura 7. Nivel de percepción de la Eficacia. ....	61
Figura 8. Nivel de percepción entre la Satisfacción laboral y la Productividad. ....	62
Figura 9. Nivel de percepción entre el Sistema de recompensas y la Productividad .....	63
Figura 10. Nivel de percepción entre las Condiciones laborales y la Productividad.....	64
Figura 11. Nivel de percepción entre la Motivación laboral y la Productividad .....	65

## Índice de tablas

Tabla 1. Satisfacción laboral.....	50
Tabla 2. Productividad.....	50
Tabla 3. Puntuación del instrumento.....	52
Tabla 4. Validación del instrumento por expertos.....	52
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos.....	53
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad.....	53
Tabla 7. Escala de evaluación para el Alfa de Cronbach.....	54
Tabla 8. Nivel de Satisfacción laboral.....	55
Tabla 9. Nivel del Sistema de Recompensas.....	56
Tabla 10. Nivel de las Condiciones laborales.....	57
Tabla 11. Nivel de la Motivación Laboral.....	58
Tabla 12. Nivel de la Productividad.....	59
Tabla 13. Nivel de la Eficiencia.....	60
Tabla 14. Nivel de la Eficacia.....	61
Tabla 15. Satisfacción laboral y la Productividad.....	62
Tabla 16. Sistema de recompensas y la Productividad.....	63
Tabla 17. Condiciones laborales y la Productividad.....	64
Tabla 18. Motivación laboral y la Productividad.....	65
Tabla 19. Coeficiente de correlación.....	66
Tabla 20. Correlación entre la Satisfacción laboral y la Productividad.....	67
Tabla 21. Correlación entre el Sistema de recompensas y la Productividad.....	68
Tabla 22. Correlación entre las condiciones laborales y la Productividad.....	68
Tabla 23. Correlación entre la Motivación laboral y la Productividad.....	70

## Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	83
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	84
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación .....	85
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos .....	89
Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación .....	122

## Resumen

El fin del estudio fue determinar la relación existente entre la Satisfacción laboral y la Productividad de los colaboradores de call center de Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

Debe señalarse que se realizó con un enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, de tipo básico, con un diseño no experimental, alcance correlacional y de corte transversal. La muestra fue censal conformado por 25 colaboradores de la empresa. Además, el instrumento utilizado para recolectar información fue un cuestionario con escala de Likert, establecido por 23 preguntas que fueron validadas mediante un Juicio de Expertos especializados por tres docentes de nuestra universidad.

A fin de evaluar el nivel de correlación entre las variables en mención, se empleó el Rho de Spearman mediante el programa estadístico SPSS y se alcanzó un coeficiente de 0,833 con un Pvalor menor a 0,005; por lo tanto, la correlación es positiva muy fuerte. En conclusión, se confirma la dependencia directa entre la Satisfacción laboral y la Productividad de los colaboradores del call center de Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

Palabras claves: satisfacción laboral y productividad.

### Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between Job Satisfaction and Productivity of the call center employees of Pizza Raúl, La Victoria, 2019

It should be noted that it was carried out with a quantitative approach, a hypothetical-deductive method, of a basic type, with a non-experimental design, correlational scope and cross-sectional. The sample was a census made up of 25 employees of the company. In addition, the instrument used to collect information was a Likert scale questionnaire, established by 23 questions that were validated by means of a Judgment of specialized Experts by three professors from our university.

To evaluate the level of correlation between the mentioned variables, Spearman's Rho was used through the SPSS statistical program and a coefficient of 0.833 was reached with a P value less than 0.005; therefore, the correlation is very strong positive. In conclusion, the direct dependence between job satisfaction and productivity of employees of the call center of Pizza Raúl, La Victoria, 2019 is confirmed.

Keywords: job satisfaction and productivity.

## Introducción

Las empresas en el país buscan generar rentabilidad y satisfacer las necesidades del cliente, a su vez deben tener satisfechos a sus colaboradores quienes son los que están frente al consumidor final día a día atendiendo y captando su reacción al momento de la venta o del servicio que brinda. Asimismo, esta investigación penetra en el campo de la administración, comprobando la necesidad de investigar con respecto a la administración del talento humano. Diversas organizaciones toman de forma ligera la satisfacción laboral de su personal a cargo, este bajo interés no es positivo para alcanzar los objetivos organizacionales; sin embargo, pretenden que los colaboradores trabajen con eficiencia y eficacia y que esto se refleje a diario en sus funciones.

Mediante el presente trabajo de investigación, se busca dar a conocer la problemática de los trabajadores del área de call center de la empresa Pizza Raúl, específicamente en el distrito de La Victoria donde se encuentra la oficina principal y se reciben diariamente pedidos vía telefónica.

En el capítulo I, se describe la realidad problemática en base a las variables, se formula el problema central como específico, la justificación de la investigación, limitaciones que se descubrieron al momento de realizar el estudio y la viabilidad de la investigación.

En el capítulo II, se explica los antecedentes de la investigación, las bases teóricas en el que se define las variables de acuerdo con los autores investigados, los objetivos e hipótesis del estudio.

En el capítulo III, se observa el diseño metodológico, la operacionalización de las variables, la técnica de recolección de datos que en este caso fue una encuesta, técnica para el procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos.

En el capítulo IV, se revela los resultados de esta investigación que fue procesado en el programa estadístico SPSS versión 25, donde se realiza un análisis estadístico del estudio.

En el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados en el que se contrasta con los antecedentes nacionales e internacionales, además de las conclusiones y recomendaciones.

Posteriormente, se encuentra las referencias bibliográficas y anexos como el modelo de cuestionario, la evaluación de los Jueces Expertos, la matriz de consistencia y operacionalización de las variables que apoyan la investigación.

## CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El propósito de las empresas es lograr el éxito y estar bien posicionado en el mercado, pero en muchos casos se pierde el foco en su activo más importante: el colaborador. Si bien es cierto que ahora hay empresas que toman conciencia de lo beneficioso que es motivar y satisfacer a sus empleados, hay otras empresas que dejan en un segundo plano el talento humano. Por consiguiente, esto se ve afectado en la satisfacción de los colaboradores e impactando en su productividad. Según Arbaiza (2010, citado en Guillen, 2018) a las firmas le corresponde interesarse en que sus colaboradores estén satisfechos, pues de lo contrario es factible que se susciten ausencias laborales y un bajo nivel de rendimiento. Tomando como referencia lo dicho por el autor, las organizaciones deben monitorear de manera efectiva la satisfacción de los empleados y velar por las óptimas condiciones laborales.

Existen numerosas investigaciones a nivel internacional y nacional donde se han analizado la satisfacción y la productividad en las compañías como las que se detalla a continuación.

En el ámbito mundial, una investigación de la consultora Conference Board, publicada en el Diario Exterior de España, señala que solo el 45% de los trabajadores estadounidenses están complacidos con su trabajo, lo que viene a ser el peor dato comparado con otros años desde que la comencara a estudiar desde hace más de 20 años. Según la consultora, los tres motivos principales de una elevada insatisfacción con el propio empleo son que no encuentran atrayente su trabajo, no se sienten seguros en su entorno y el bajo poder adquisitivo, debido a que los salarios no están acordes con el

mercado. El informe indica de manera preocupante cómo el aumento de la insatisfacción en el trabajo puede afectar negativamente en la innovación, competitividad y productividad de los colaboradores estadounidenses y en el desarrollo de la economía del país, según Chinchetru (2010, 5 de enero).

En ese mismo contexto, para optimizar la satisfacción de sus empleados con relación a su trabajo en sí en las empresas en los EE.UU se debería de promover desafíos a los colaboradores, brindar autonomías o capacitaciones constantes; con respecto a su entorno, toda empresa debe asegurarse en mejorar las condiciones ergonómicas y en evitar accidentes laborales; con respecto al elemento económico, es importante que esté acorde al promedio del mercado y en relación a las funciones del puesto; sin embargo las empresas deben dar prioridad a otros elementos que manifiesten un mayor grado de satisfacción a largo plazo, puesto que, esto ayudará a aumentar la competitividad en la fuerza laboral y en efecto, en el desarrollo económico del país. Es evidente que ahora los trabajadores han mostrado cambios significativos, ahora son más exigentes, manifiestan sus emociones o percepciones más seguido. Por lo tanto, las empresas deben de mejorar sus procesos o herramientas para retener y ayudar a crecer a los empleados.

En el ámbito nacional, en una encuesta de la consultora Supera, publicada en el Diario Gestión, acerca de los resultados obtenidos sobre la satisfacción a 1500 colaboradores pertenecientes a los rubros de telecomunicaciones, banca, servicios, minería y retail de Chiclayo, Arequipa y Lima mostraron que el 45% de estos colaboradores no se sienten felices en sus trabajos por un mal clima laboral, el 52% revelaron que sus opiniones son poco valoradas y que la comunicación con el jefe inmediato no es muy buena, el 41% de trabajadores señala que el soporte que reciben en su centro laboral para conseguir las

metas trazadas es “bajo”, el 47% afirma que no reciben un buen liderazgo de parte de sus jefes y tienen un sueldo "bajo" en relación al mercado. De acuerdo con la investigación, el brindar a los trabajadores reconocimientos (52%), periódicamente brindar capacitaciones (49%), mejorar la comunicación (48%), relaciones interpersonales positivas (45%) y un incremento de sueldo (39%) ayudaría a incrementar la motivación al personal y a la vez esto influiría en la productividad de los colaboradores, según el informe titulado El 45% de los trabajadores no es feliz en su centro de labores (2014, 18 de Agosto).

Con respecto al ámbito local, la presente investigación se realiza al personal del call center de la empresa Pizza Raúl, ubicado en el distrito de La Victoria. La empresa en estudio ha descuidado algunos factores importantes para generar satisfacción en sus colaboradores, uno de los puntos a considerar es la falta de gestión del talento humano, la escasa administración con relación al sistema de recompensas y las condiciones laborales actuales, en consecuencia, esto podría causar desmotivación, déficit de concentración, falta de identificación de los colaboradores con la empresa reflejándose en las tardanzas y faltas injustificadas.

Por lo antes mencionado, y considerando el elemento humano como base para lograr la competitividad, la finalidad de esta tesis es realizar un estudio de relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del call center de Pizza Raúl, La Victoria, 2019 con el fin de conocer aspectos en los cuales el trabajador de un área de call center manifiesta su productividad a través del trato que recibe de parte de su entorno laboral.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la Satisfacción laboral y la Productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE<sub>1</sub>:** ¿Qué relación existe en el Sistema de recompensas y la Productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019?

**PE<sub>2</sub>:** ¿Qué relación existe entre las Condiciones laborales y la Productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019?

**PE<sub>3</sub>:** ¿Qué relación existe entre la Motivación laboral y la Productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019?

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Metodológica:**

Se busca proponer un nuevo instrumento de medición (cuestionario con escala de Likert) referente a las variables en estudio, el cual puede ser utilizado para posteriores investigaciones o servir de base para mejorar otro instrumento de recolección de datos.

#### **1.3.2. Teórica:**

Este estudio ha permitido contrastar diversas teorías que sostienen las variables de investigación. Las teorías que han servido como referencia son: La teoría de los 2 factores de Herzberg y la teoría Z de William Ouchi.

#### **1.3.3. Práctica:**

Esta investigación se realiza para que la empresa Pizza Raúl pueda planificar y ejecutar con una base la gestión de su talento humano; ya que, va a contar con información específica acerca de las variables en estudio, lo que va a permitir, a causa de los resultados obtenidos, desarrollar programas preventivos. Por ello, se afirma que este estudio va a contribuir con datos técnicos para aquellos empresarios que deseen prevenir o mejorar la satisfacción en el trabajo y la productividad de sus empleados.

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

Al realizar la tesis se hallaron ciertas limitaciones, detalladas a continuación:

- Accesibilidad a la biblioteca de la universidad.
- Variedad de libros virtuales encontrados.
- Disponibilidad de los investigadores.
- Disponibilidad del asesor.
- Pandemia por COVID- 19.

#### **1.5. Viabilidad de la investigación**

El estudio de correlación entre satisfacción laboral y la productividad fue viable, debido a que se tuvo disponible los recursos materiales, económicos y humanos que se necesitó para llevarla a cabo. Se obtuvo la autorización del jefe del área para el trabajo de campo y disponibilidad de los colaboradores para el desarrollo del instrumento.

Por otra parte, con la información obtenida de internet, revistas y libros; y contar con el apoyo de la universidad que brindó asesores y docentes especializados en la línea temática de la investigación se pudo ampliar conocimientos en relación con la investigación. Cabe precisar que, el estudio tuvo un periodo de duración de 16 meses, iniciándose en setiembre 2019 hasta enero 2021.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Internacionales:

**Beteta, A. (2018)** en su tesis de maestría sobre *“Motivación y Satisfacción laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas, UNAN – Managua, en el II semestre, 2017”*, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, el objetivo fue examinar las políticas corporativas y elementos que incurren en la motivación de las personas que trabajan en alguna de las áreas de la Facultad.

La investigación fue de tipo descriptiva y con un enfoque mixto, las técnicas que se usó para recaudar información fueron encuestas, entrevistas, además de haber hecho una observación directa que consiste en observar in situ a los colaboradores. La población fue de 147 colaboradores y tuvo una muestra de 52 de ellos.

Los colaboradores que se encuestó para esta investigación llevan trabajando entre 10 a 40 años, el 76.92% del personal manifiesta su satisfacción en relación con sus cargos, el 99% de ellos opinaron sobre la oportunidad que tienen de crecer y desarrollarse profesionalmente. El grado de motivación detectado es medio, las recompensas económicas y no económicas incurren en la motivación y satisfacción laboral.

A manera de conclusión, las personas entrevistadas observan que el nivel de motivación es medio. Así mismo, el 76.12 % de los encuestados afirman sentirse auto realizados y satisfechos con los cargos que desempeñan.

Dentro de la institución, los trabajadores consideran que hay oportunidades en las que podría desarrollarse profesionalmente, además son capacitados para optimizar el desempeño laboral.

**Rodríguez, S. (2018)** en su tesis de pregrado sobre *“El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor”*, Universidad Central del Ecuador, el objetivo fue precisar como el clima organizacional interviene en la satisfacción de los colaboradores en la compañía Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor.

La metodología que se utilizó fue descriptiva, de alcance correlacional, proceso deductivo, inductivo y estadístico. La población fue de 70 personas, se aplicó diferentes encuestas, el primero sobre de Clima Organizacional de Koys & Decottis (1991) y el segundo sobre Satisfacción Laboral elaborado en el 2012 por el Dr. Benjamín Meza y la Srta. Nancy Yajamin.

Finalmente, después del análisis de los cuestionarios se pudo deducir que, 83.3% de los colaboradores observan que el clima en la organización se encuentra entre alto y muy alto, por otro lado, los resultados sobre la satisfacción laboral demuestran en un 70% los trabajadores se sienten cómodos y satisfechos con su trabajo.

Se concluyó que, el Clima Organizacional impacta favorablemente en la satisfacción de los empleados de la compañía Finenflor. Respecto al clima de la organización, se demostró que en la empresa cuenta con un ambiente de trabajo apto y este es percibido por los trabajadores.

Bajo un análisis general, con relación a la segunda variable, se comprobó que la satisfacción de los colaboradores es alta, esto indica que al realizar sus actividades laborales conservan su alta disposición de cumplir con los objetivos.

En relación con el ambiente de trabajo, hay evidencia de que los colaboradores se sienten satisfechos en relación con las condiciones laborales establecidas en la empresa tanto en el pago, instalaciones, etc. Por otro lado, el análisis sobre la satisfacción laboral dio como resultado puntajes bajos en relación con la motivación y reconocimiento, lo que demuestra que los colaboradores se sienten poco satisfechos por no recibir algún tipo de incentivo o reconocimiento que venga de sus jefes.

**Polanco (2014)** en su tesis de maestría *“El clima y la satisfacción laboral de los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortés”*, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Honduras; la finalidad fue identificar los componentes que permiten perfeccionar el clima y la satisfacción laboral de los educadores.

Se debe señalar que, fue de tipo descriptiva, alcance correlacional, no experimental y transversal. La población fue de 150 educadores, los cuales sirvieron de muestra para la obtención de datos para lo que se utilizaron dos formatos, la primera fue dirigido a los directivos y docentes mediante un cuestionario sobre la apreciación del clima organizacional que se hay en la institución. La segunda técnica fue un test generado en el Joint Descriptive Index (JDI) y el Minessota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

Como resultado, de la satisfacción laboral en función al trabajo, consideran que el trabajo es retador en 99% y con gran sentido de realización. Por lo que se puede deducir que entre ambas variables la relación es positiva mediante la influencia emocional y en la calidad educativa del servicio.

En conclusión, el clima laboral del Instituto Tecnológico se ve privilegiado debido al ajuste de los profesores a sus roles de correspondientes. Además, influye por la interacción positiva de los profesores dentro de la institución y el grado de amistad que conservan dentro del plantel.

Por otro lado, la satisfacción laboral de los profesores se ve disminuida desde el punto económico. El método de promoción laboral e interacción de los docentes fue calificado como auto atribuciones de la satisfacción total donde se observa que la mayor parte de ellos se auto atribuyen que están levemente satisfechos.

### 2.1.2. Nacionales:

**Silva, B. & Ramos, M. (2019)** en su tesis de pregrado *“Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Challhuahuacho – Apurímac - 2017”*, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú; el objetivo fue determinar la conexión entre el ambiente laboral y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Apurímac.

La metodología que utilizaron es descriptiva, explicativa, el diseño es no experimental, alcance correlacional y con enfoque cuantitativo. La población fue de 130 trabajadores, de los cuales 98 personas sirvieron de muestra, para obtener información se aplicó un cuestionario.

Según los resultados, se evidenció la conexión entre el ambiente laboral y la productividad de los colaboradores del municipio es positiva y que este último, es inferior lo cual perjudica la reputación de la entidad y se deben tomar medidas correctivas al respecto.

Dentro de las conclusiones, se comprobó que el ambiente del trabajo impacta significativamente sobre productividad de los trabajadores de la Municipalidad. Así mismo, se comprobó que algunos de los orígenes de la baja productividad en los colaboradores del municipio fueron la falta de apreciación de los aportes entre los trabajadores, la intolerancia que hay entre los trabajadores dentro de la institución, la falta de compañerismo entre el equipo y la poca disposición de materiales. Se puede observar un indicador desfavorable alto en relación con la productividad, siendo menor a las políticas institucionales; de esta manera, uno de los efectos percibidos es la poca

eficiencia en las tareas asignadas y bajo rendimiento en la calidad de los procesos respecto a sus funciones diarias.

Para crear un ambiente laboral óptimo y alcanzar la productividad de los colaboradores se deberá necesario elaborar una propuesta que haga posible que dicha entidad se guie de un manuscrito técnico, funcional y operativo, a fin de velar por el desempeño de la misión y visión de la compañía.

**Leonardo, G. (2018)** en su tesis de pregrado *“La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018”*, Universidad César Vallejo, Perú; la finalidad fue establecer la correlación que puede existir sobre la satisfacción laboral y la productividad en la compañía Novaplaza en el año 2018.

El estudio tuvo un diseño no experimental, de tipo aplicado, para obtener información se contó con 50 operarios de la compañía Novaplaza de la provincia de Huaraz, el instrumento usado para recopilar información fue el cuestionario.

Como resultado, de acuerdo con las pesquisas elaboradas y la información obtenida, lo que provoca un rendimiento bajo de los trabajadores es principalmente el Mobbing laboral, esta problemática causa un grado de insatisfacción laboral alto.

Luego de que se analizó la información obtenida, los resultados indicaron que en dicha organización se cuenta con un índice alto de productividad laboral, por otro lado, la satisfacción laboral es media, esto se debe a que los trabajadores no perciben gran esfuerzo del área de Recursos Humanos. Sin embargo, se muestra que en la organización la eficacia es alta, el reto del trabajo es regular, esto se debe a que los trabajadores no perciben su trabajo muy desafiante, debido a que en sus labores no cuentan con la autoridad necesaria para tomar acción de un problema por lo tanto sus funciones se

vuelven repetitivas; por otro lado, la eficacia dentro la empresa se encuentra en un nivel alto porque existe el cumplimiento de los objetivos propuestos y los colaboradores están comprometidos con sus funciones. Respecto a los incentivos, los datos evidencian que estos son percibidos mínimamente por los trabajadores así sea tangibles o intangibles, por otro lado, la eficiencia es mayor dado que ellos cumplen con la realizar sus funciones de manera correcta. Los datos recolectados muestran que las condiciones del trabajo son medios, esto se debe a la carga laboral que manifiestan tener los colaboradores. A pesar de que muchos no están de acuerdos laborales de planilla o por recibo por honorarios; se puede evidenciar que la eficiencia es alta, puesto que los beneficios económicos están claros en la empresa.

Por último, de estos datos se puede decir que, la efectividad está en un grado superior a causa del buen abastecimiento de materiales y equipo; y de un buen desempeño de objetivos que están en dirección a los logros de la organización. Adicionalmente, respecto al clima laboral, este se halla en un nivel regular pues la relación de trabajo en equipo no es muy bien percibida por los colaboradores, lo mismo ocurre con la comunicación entre ellos.

**Deza, A. (2017)** en su tesis de maestría *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacocoha – Castrovirreyna, Huancavelica”*, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú; el objetivo fue identificar la conexión entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores.

El tipo de estudio fue básico, nivel correlacional, método descriptivo, de diseño no experimental. Se aplicó la técnica del cuestionario con escala de valoración según Likert a 20 piscicultores para obtener información.

Como resultado de la investigación, se demostró que el grado de satisfacción con un 55% es bajo, esto se debe a que las condiciones laborales de los colaboradores son de nivel artesanal (infraestructura piscícola), mientras que un 45% tiene una satisfacción media.

En conclusión, logro determinar que, hay una relación directa de la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacacocha, Castrovirreyna con un coeficiente de Pearson de  $r = 0,671$  y Pvalor se  $0,001$ . Asimismo, la relación es directa y de mediana intensidad entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores con un coeficiente de Pearson de  $0,541$  y un nivel de  $0,014$ . También hay una relación directa y de intensidad media entre satisfacción laboral y eficacia de los piscicultores con una correlación de Pearson de  $0,495$  y un Pvalor de  $0,027$ .

Por último, hay una relación directa y de intensidad media entre la satisfacción laboral y la efectividad en los piscicultores con un coeficiente de Pearson de  $0,489$  y un nivel de significancia de  $0.029$ .

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo es una materia de gran interés, tanto para la empresa como para la persona natural. En las empresas este tema se investiga como un factor que afecta a las interrelaciones entre los colaboradores y la organización, puesto que resulta imprescindible atender a ambos intereses. Es decir, los individuos precisan a las empresas como medios sustanciales para conseguir sus metas y a su vez las empresas requieren a las personas para lograr sus objetivos organizacionales. Es importante saber que la Satisfacción laboral está basado en emociones y creencias que establecen el cómo el personal percibe su lugar de trabajo (Ruiz, 2009).

En ese sentido, la empresa y los trabajadores deben unirse, y trabajar por el desarrollo de ambos intereses. La empresa debe generar motivación en sus empleados; debido que, la satisfacción del colaborador en el trabajo es importante porque llega a estimular energía positiva, ayudar a la creatividad y a tener mayor motivación para el éxito, a la vez el empleado debe ser recíproco y mostrar su total entrega en el trabajo.

#### **2.2.1.1 Definición de la satisfacción laboral.**

Dailey (2012) indica que es “una actitud de trabajo fundamental, y configura continuamente las percepciones de los empleados sobre los eventos laborales” (p.29).

Por su parte Newstrom (2011) señala que “es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral” (p.218).

Robbins y Judge (2009) define como “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos” (p.79).

Para Márquez (citado en Yeren, 2017) “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (p.19)

Por último, Locke (citado en Yeren, 2017) lo enuncia como “un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p.18).

De acuerdo con los conceptos antes mencionados, se infiere que la satisfacción laboral son sentimientos, emociones o actitudes de un empleado hacia su centro de trabajo. Además, de definirse como buenas o malas experiencias y que guarda relación con el comportamiento en la empresa, por lo mismo que pasan mayor tiempo en sus trabajos que en sus hogares.

### **2.2.1.2 Causas de la satisfacción en el trabajo.**

Existen varios aspectos que producen satisfacción en el empleo como el trabajo en sí, remuneración, crecimiento profesional, supervisión y los compañeros; sin embargo, el aspecto que se relaciona con mayor potencia con la satisfacción general es el gozar del trabajo en sí. Por eso, las empresas que dan capacitación, diversidad y autonomía, satisfacen a la mayoría de los trabajadores. Dicho de otra manera, las personas anteponen un trabajo que desarrolle desafíos y sea inspirador, a otro que sea rutinario y previsible (Robbins & Judge, 2009).

Un empleo que brinde capacitaciones constantes, que brinde autonomía, que permita realizar diferentes tareas para así aprender y no estancarse a nivel profesional va a ser mejor valorado por los trabajadores y contribuirán en optimizar la calidad de sus trabajos y su desempeño laboral. Las empresas no solo deben de enfocarse en un buen salario, sino optar por otras formas de motivación.

### **2.2.1.3 Consecuencias de la insatisfacción laboral.**

Según Newstrom (2011), los efectos de insatisfacción en el trabajo son la falta de compromiso del colaborador, no se implican dentro de la empresa, están de mal humor constantemente. Esto puede hacer que baje el ritmo de trabajo en los empleados, ausentarse sin autorización o retirarse del trabajo antes de lo establecido. A continuación, se detalla estos efectos:

### **1. Ausentismo:**

Las faltas al centro laboral se dan con mayor frecuencia en trabajadores con una satisfacción baja. Aunque hay casos donde estas faltas son involuntarias, ya que es provocado por alguna enfermedad, lesión o alguna emergencia presentada; por ende, un personal feliz con su empresa puede tener una falta permitida. Un personal descontento no precisamente planea faltar a su trabajo, sin embargo, está más presto a no perder la oportunidad de ausentarse cuando se presenta la ocasión (Newstrom, 2011).

### **2. Retrasos:**

Son ausentismo de corta duración y se da cuando el empleado ingresa a trabajar luego de la hora establecida para el comienzo de sus actividades, este retraso puede llegar a ser de unos minutos hasta varias horas cada día, y es otra modalidad donde el trabajador abandona sus labores. Esto puede perjudicar las relaciones con los compañeros de trabajo (se puede pensar que hay favoritismo hacia ciertos trabajadores) u obstruir el cierre oportuno del trabajo. No obstante, puede haber causas verdaderas para un retraso eventual (como el tráfico), si se da de manera frecuente requiere atención de la administración (Newstrom, 2011).

### **3. Rotación:**

Según Newstrom (2011), una rotación baja del personal, que es el porcentaje de trabajadores que abandona la organización, se asocia con una mayor satisfacción en el trabajo. Si los empleados están satisfechos con las condiciones de trabajo, es menos probable que abandonen su empleo; de modo que, existen más posibilidades que permanezcan más tiempo con su empleador. Unos de los motivos por lo que se da el

abandono de trabajo es por la falta de agrado personal, poca gratitud por su tarea, diferencias frecuentes con un supervisor o colega o no hayan conseguido un crecimiento profesional. Como consecuencia, están más predispuestos a buscar nuevas oportunidades en otra empresa y dimitir de su actual empleo, mientras que los más contentos con su empleo se mantienen en ellos.

La rotación tiene considerables consecuencias negativas en la empresa, como, por ejemplo:

1. Costos por pago de liquidación.
2. Costos por tiempo extra.
3. Costos por reclutamiento, selección y capacitación de nuevos empleados.

#### **2.2.1.4 Beneficios de las encuestas de satisfacción en el trabajo**

Newstrom (2011) refiere que, si los estudios (las encuestas) de satisfacción en el trabajo se gestionan de manera apropiada, provocan significativos beneficios como los siguientes:

- a) Satisfacción general en el trabajo:** las encuestas es una eficaz herramienta de análisis para evaluar problemas del empleado y de sus actitudes; además, dan a la administración un panorama general de la satisfacción en la empresa.
- b) Comunicación:** las encuestas también tienen el beneficio de mejorar la comunicación porque sirven como una descarga emocional para que los trabajadores exterioricen lo que tienen cohibido y, acto seguido, se sientan aliviados de haberlo realizado.
- c) Liderazgo:** las encuestas reportan la percepción que tienen los empleados hacia la ejecución de las tareas del supervisor. Por ejemplo, el encomendar trabajo y

transmitir instrucciones adecuadas. De esta manera, cooperan a reforzar el liderazgo de parte de los jefes.

### **2.2.1.5 Dimensiones e indicadores de la satisfacción en el empleo.**

Robbins (2004), identificó elementos que ayudan a acrecentar el grado de satisfacción de los empleados y son los siguientes:

#### **a) Sistema de recompensas:**

El personal quiere programas de pago y ascenso que los sientan equitativos, explícitos y que respondan a sus perspectivas. Cuando consideran que el sueldo es justo y está basado en los requerimientos del trabajo, se sienten satisfechos. De igual manera con los ascensos, debido a que aportan crecimiento profesional como personal, incremento de responsabilidades y mejorar su posición. Por consiguiente, es factible que los trabajadores estén felices si perciben que los ascensos y sueldos se deciden de modo justo y equitativo (Robbins, 2004).

De acuerdo con el autor, se identifica 3 Indicadores:

- 1. Remuneración:** Es una compensación por el trabajo que una persona realiza en su empresa y está condicionado por factores internos (normas de recursos humanos de la empresa, desempeño, capacidad, etc.) y externos (coyuntura económica, legislación, etc.) (Chiavenato, 2009).
- 2. Reconocimientos:** Es mostrar interés y aprobación por un trabajo bien ejecutado. El gratificar de inmediato una conducta con un elogio incita su repetición (Robbins, 2004).

**3. Línea de carrera:** Consiste en ir a un puesto superior dentro de la empresa y simboliza el éxito en el trabajador. Al obtener un ascenso, también recibe un añadido en su sueldo (Chiavenato, 2007).

En relación con lo antes mencionado, es sustancial que la empresa brinde a sus empleados una remuneración acorde o superior al mercado dependiendo de las obligaciones o funciones realizadas, la buena labor también debe de ser reconocida y apreciada, la empresa debe de estimular a los trabajadores proporcionando premios por el buen desempeño y se debe dar de manera pertinente; además, es fundamental que la empresa ayude a desarrollar o potenciar habilidades y que brinde oportunidades para crecer en la organización.

**b) Condiciones laborales:**

Según Robbins (2004), los trabajadores priorizan los ambientes donde no haya peligro ni sean desagradables. Al mismo tiempo, prefieren laborar en infraestructuras limpias, modernas y con equipos apropiados.

De acuerdo con el autor, identificamos 3 Indicadores:

**1. Seguridad en el trabajo:** Es un grupo de reglas que sirven para prever accidentes ya sea eliminando escenarios inseguros o capacitando al personal para que empleen prácticas provisionarias, ya que es obligatorio para un buen cumplimiento del trabajo (Chiavenato, 2007).

**2. Beneficios laborales:** McClure y Fraser (citado en Cueva y Díaz, 2017), lo definen como retribuciones que la empresa da al trabajador para reconocer su labor, con ello procura mejorar la motivación y calidad de vida de los colaboradores.

**3. Condiciones ergonómicas:** La ergonomía es dar pautas, elementos que aprovechará el colaborador para optimizar el trabajo a ejecutar y mejorar el ambiente físico y social que lo rodea (Cruz & Garnica, 2010).

Las condiciones en el que se trabaja juegan un rol fundamental, por consiguiente, es vital que la seguridad y las condiciones ergonómicas en la empresa sean las adecuadas. Según la Ley 29783 - Seguridad y Salud en el trabajo (SST), toda firma debe de tener con un comité, un reglamento y brindar 4 capacitaciones obligatorias a sus trabajadores de SST, de este modo, prever posibles enfermedades ocupacionales (como tendinitis, dorsalgia, etc.) o accidentes laborales (caídas, lesiones, etc.), Asimismo, esto ayudará al colaborador a poder ejecutar sus funciones de forma segura y eficiente. Por último, brindar todos los beneficios laborales que corresponda de acuerdo con la ley.

**c) Motivación laboral:**

Según Robbins (2004), para una gran parte de las personas es más significativo el contacto social que el salario o realizaciones materiales. Por esta razón, no es sorpresivo que contar con compañeros afables y que ofrezcan soporte ayude a mejorar la satisfacción laboral. La conducta del supervisor es igualmente un factor sustancial de la satisfacción. En concordancia, las investigaciones demuestran que la satisfacción de los trabajadores crece cuando el superior es tolerante y accesible, celebra el buen rendimiento y presta atención a las opiniones de los subordinados.

De acuerdo con el autor, se puede subdividir en 3 Indicadores:

**1. Trabajo en equipo:** Son uniones de personas, y por ser de índole colectivo induce un efecto sinérgico, en las cuales el todo brota como algo mayor que la suma de sus partes (Chiavenato, 2009).

- 2. Comunicación entre jefe -empleado:** La comunicación estimula la motivación porque esclarece a los subordinados qué tan bien se hace y lo que se puede hacer para mejorar el cumplimiento de las actividades, si este fuese insatisfactorio (Robbins & Judge, 2009).
- 3. Liderazgo de la jefatura:** Es la capacidad de influenciar en un conjunto de personas hacia el logro de una meta (Robbins & Judge, 2009)

En efecto, las organizaciones deben incentivar el trabajo en equipo, porque así complementan habilidades y talentos, también es necesario una buena comunicación interna, no solo entre colaboradores sino también entre jefes y colaboradores, dado que deben de sentirse escuchados e informados de lo que sucede en la empresa, igualmente, el liderazgo es imprescindible porque es lo que define el correcto rumbo de la empresa.

### **2.2.1.6 Teorías sobre la satisfacción laboral.**

Seguidamente se va a detallar tres teorías que son sustanciales en esta investigación. La primera teoría, explica como los trabajadores dependen de dos clases de factores (factor higiénico y el motivacional) y que debería de haber un equilibrio entre estas dos para que genere satisfacción laboral. La segunda teoría explica de qué depende la consecución de una meta en el ámbito laboral, esta teoría afirma que el propósito de alcanzar una meta es básico para generar motivación en el trabajo. Finalmente, la teoría de la equidad trata de la percepción que tiene un trabajador acerca de sus aportaciones que da a la empresa y lo que la empresa le aporta al trabajador y concluir si hay desigualdad.

#### **a) Teoría de los 2 factores de Herzberg**

Frederick Herzberg, enunció esta teoría para exponer el proceder de los individuos en su trabajo (Chiavenato, 2006).

##### **1. Factores higiénicos o factores extrínsecos:**

No son controlados por los colaboradores; debido que, son administrados por la empresa. Estos factores son: salario, ambiente de trabajo, relación con el supervisor, beneficios sociales, estatutos internos, etc.

Herzberg revela que los factores extrínsecos son buenos, aunque exclusivamente impiden la insatisfacción de los empleados y cuando son escasos, indudablemente impulsan la insatisfacción de los colaboradores (Chiavenato, 2006).

##### **2. Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Son controlados por el colaborador; dado que, se basa en el crecimiento personal, progreso profesional y mayor responsabilidad; y depende de las labores que el colaborador realiza en su trabajo. Usualmente las labores y los puestos no generan retos ni fomentan la creatividad. Con esto, el trabajador se siente desmotivado y pierde el interés. Para proporcionar continuamente estimulación en el trabajo, Herzberg plantea el "enriquecimiento de tareas" que radica en suplir las tareas sencillas por tareas más complicadas para incentivar el desarrollo de cada trabajador. Los factores higiénicos y motivacionales no se encuentran vinculados entre sí. Lo contrapuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. Asimismo, lo contrario de la insatisfacción es su ausencia y no la satisfacción (Chiavenato, 2006).

Eso quiere expresar, que toda persona está influenciada por un doble sistema de necesidades (factor higiénico y el factor motivacional) y recomienda cubrir estos factores, puesto que, según la teoría, poner en relieve el logro, plantear retos, brindar mayor responsabilidad a sus trabajadores, despierta el potencial del colaborador y contribuye de manera positiva a su valía personal como profesional.

#### **b) Teoría del establecimiento de metas**

Según Robbins y Judge (2009), el autor de esta teoría, Edwin Locke, planteó que trabajar en base a una meta era trascendental para la motivación laboral; y más si las metas son retadoras ya que proporcionan un mejor rendimiento que tener una meta fácil, debido que, las personas se motivan más por las metas difíciles porque capturan su atención, ayudan a plantear estrategias, estimulan energía debido a que para alcanzar los objetivos se tiene que trabajar más duro. A parte las metas tienen que ser específicas en vez de metas generales porque acrecienta el desempeño. El poder motivador de esta

teoría está confirmado para más de cien ocupaciones que comprendieron a más de 40 mil colaboradores en diversos tipos de industrias. Fundamentalmente, fijar metas concretas y dificultosas es lo mejor que pueden hacer los jefes a sus subordinados para optimizar el desempeño. Tal es el caso de la empresa alemana de software SAP, puesto que, su cofundador Plattner estableció a sus empleados metas ambiciosas, fijando un crecimiento anual del 15% para la compañía, producto de la motivación de los colaboradores se logró alcanzar más del 18%.

De acuerdo con lo antes mencionado, las personas de éxito siempre trabajan con metas, puesto que trabajar de esa manera ayuda a la organización, a dar prioridad a las tareas, proporcionan una dirección, sirve de motivación, etc. Los grandes líderes conocen la importancia de establecer metas y dar una retroalimentación del desempeño del colaborador en consecución de las metas establecidas, porque según la teoría es la mejor forma de conseguir logros.

### **c) Teoría de la equidad**

J. Stacy Adams expone que los empleados están en constante comparación, de lo que contribuyen a sus trabajos (esfuerzo, experiencia, educación) y las aportaciones que la empresa da al empleado (salario, beneficios laborales y reconocimiento). Además, se contrastan con sus amigos, colegas o cotejan su ocupación actual con la anterior y así valorarse y ver si están siendo tratados de manera igualitaria por la empresa, si perciben que no están siendo tratados con igualdad esto les generará estrés y lo manifestarán no esforzándose demasiado en el trabajo, Cambiarán la impresión de su rendimiento (“Pensaba que trabajaba a un ritmo moderado, pero ahora me doy cuenta de que trabajo más duro que nadie”), modificarán las apreciaciones que se tiene hacia los

compañeros (“El trabajo de Mike no es tan bueno como yo pensaba”) o renunciarán a su empleo (Robbins & Judge, 2009).

Como menciona el autor, los trabajadores están en constante comparación entre lo que aporta y recibe para ver si están siendo tratados de manera equitativa por la empresa. Por eso, Pizza Raúl debe de evitar o reducir estos tipos de comparaciones entre colaboradores, brindando a todo el personal las mismas condiciones laborales, oportunidades de crecimiento según sus fortalezas, de esta manera evitar un mal clima laboral y el aumento de renuncias de los colaboradores. Ya que, si el trabajador ve injusticia dentro de la gestión de la empresa, romperá todo vínculo con la organización y empezará a buscar un nuevo empleador.

## 2.2.2 Productividad

Toda empresa cuenta con recursos dentro de su organización, ya sea financieros, tecnológicos o el principal de estos el recurso humano, el cuál debe ser el más valorado dentro de la cadena de producción puesto que son los colaboradores quienes deben amar su trabajo y sentir que son valorados por sus superiores no solo por los resultados que dan en un determinado periodo de tiempo.

Cuando el cliente interno se siente motivado, este no solo buscará cumplir con sus labores encomendadas diariamente, si no también crecer con la empresa, dar lo mejor de sí, en forma recíproca. De esa manera, un trabajador que se siente cómodo dentro de su ambiente laboral dará mejores resultados en corto tiempo y empleará solo los insumos necesarios cuidando de estos para que el producto o servicio sea de calidad. Si el trabajador no se siente comprometido por falta de apoyo o motivación, solo generará perdida y será desplazado con el tiempo.

### 2.2.2.1 Definiciones de la productividad:

Para Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) definen “Las compañías exitosas crean su valor agregado mediante operaciones productivas. Aun cuando no hay un acuerdo absoluto sobre el verdadero significado de productividad, cabe definirla como el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad” (p.14).

Según Chiavenato (2009), “una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible. La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia” (p.13).

Según Robbins & Judge (2009), “una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia” (p.27).

Para Rodríguez (1999) es la conexión entre la producción y utilizar de manera óptima los recursos tanto del personal, material y financieros, con el fin de llegar a los objetivos de la institución, así como mejorar la calidad en la producción o de lo que se ofrece al cliente, además de fomentar el desenvolvimiento de los colaboradores con una contribución económica.

Prokopenko (1989) indica que hay productividad cuando en la producción, ya sea de bienes o servicios, los recursos que se han utilizados han sido mínimos. Por lo tanto, para que la productividad sea mayor se debe obtener más con la misma cantidad de recursos, es decir mayor volumen y mantener la calidad con el mismo insumo.

En base a lo citado por los autores, se puede concluir que la productividad tiene que ver con los tiempos en los que se realiza un producto o se brinda un servicio con calidad, de manera que este utilice de forma eficiente y eficaz los recursos brindados por las instituciones con el fin de conseguir las metas planteadas por la organización.

### **2.2.2.2 Importancia de la productividad**

Bain (1985) menciona que el aumento en la productividad es esencial, lo cual ayuda a optimar el nivel de vida común y alcanzar un excelente manejo de los recursos disponibles con el fin de elevar la calidad de vida de los individuos.

En las actividades comerciales, el incremento de la productividad conduce a que un servicio sea de interés a los clientes, por lo tanto, habrá una mayor rotación del efectivo, hasta una mejora de los activos y mayores utilidades. El incremento de este, significan aumento de los ingresos para luego invertirlos en expansión de almacenamiento, creación de nuevos puestos de trabajo, etc.

En la economía es importante, pues diariamente las personas se ven preocupadas de que no les alcanza el dinero para la canasta básica, pagar deudas, mandar a reparar sus autos, arreglar algo en su casa o pagar impuestos, en realidad se trata no solo del dinero, sino de la productividad que es la capacidad en la que utilizamos los recursos existentes para compensar las constantes demandas de las personas.

### **2.2.2.3 Tipos de productividad**

Según Vanegas (1997), la productividad puede tener diferentes maneras de transformar un proceso. Hay diferentes mediciones ya sea por mano de obra, de equipos o materiales, se debe mantener por separado. Sin embargo, a la productividad relacionada a la mano de obra, de los equipos y de los materiales son denominados "productividades individuales" o "productividades parciales" y se determinan del siguiente modo:

1. **Productividad de la mano de obra:** es la cantidad de horas hombre que se utilizaron para realizar una actividad, producto o servicio. Para el cálculo de este, se divide los productos que salen entre la mano de obra usada.
2. **Productividad del equipo:** también llamada "productividad de las máquinas", se mide considerando su rendimiento y la calidad en que produce. Para calcularlo se divide lo producido entre los recursos utilizados. Por ejemplo, la máquina-hora, donde estas tienen una capacidad específica o estándar.
3. **Productividad de materiales:** son aquellos bienes esenciales para la producción, es decir la materia prima. Para calcularlo se divide la cantidad total del material utilizado entre las unidades producidas con determinado material.

#### 2.2.2.4 Factores para aumentar la productividad

Según Prokopenko (1989), el mejorar la productividad no solo se basa en que se hagan bien las cosas, porque es mejor hacer correctamente las cosas desde el principio. El progreso de la productividad va a depender de la forma en la que se identifique los principales factores del sistema de producción social y como se utilice.

Para ello, existen factores que apoyan al mejoramiento de productividad y estos son internos y externos.

#### 1. Factores internos

Son aquellos factores controlables que se clasifican en duros (no fáciles de cambiar) y blandos (fáciles de cambiar). Estos factores pueden provocar el tomar medidas que pueden mejorar la conducta de una organización y como esta impacta a largo plazo en su productividad.

##### 1.1. Factores duros

- a) **Producto:** es el nivel en el que este cumple con las expectativas del cliente, incluso se puede llegar a perfeccionar.
- b) **Planta y equipo:** este factor podría mejorar si se controla la capacidad de la planta para aprovechar espacio y tener mejor control del inventario.
- c) **Tecnología:** se puede lograr un aumento de la productividad innovando en tecnología.
- d) **Materiales y energía:** el más mínimo ahorro en la utilización de materia prima o en un proceso es notable en los resultados.

### 1.2. Factores blandos

- a) **Personas:** son el factor central cuando se intenta mejorar una parte del procedimiento para ser productivo.
- b) **Organización y sistemas:** el colaborador en una empresa deber ser dinámico y motivado a alcanzar nuevos objetivos.
- c) **Métodos de trabajo:** se busca que el trabajo además de ser manual pueda ser productivo.
- d) **Estilos de dirección:** no hay tipo de dirección que sea perfecto, va a depender del estilo del gerente.

## 2. Factores externos

La productividad constituye los ingresos reales en mayor parte, la inflación, la competitividad y la prosperidad de la comunidad, por lo que las empresas trabajan en revelar los motivos del aumento o de la baja en la productividad.

- a) **Cambios económicos:** son considerados a los cambios de sector de una industria a otra y como la variación del capital impacta en otras actividades y en la competitividad.
- b) **Recursos naturales:** son aquellos que provienen de la tierra y del ser humano, tales como la mano de obra, la tierra, la energía y las materias primas.
- c) **Administración pública e infraestructura:** son aquellos cambios como leyes o reglamentos que impactan en la productividad.

### 2.2.2.5 Medición de la productividad

Para Gutiérrez (2009), la productividad se mide por los resultados logrados entre recursos empleados y se miden de distintas maneras, un ejemplo sería: de los resultados que se lograron obtener se pueden medir por las unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades. Mientras que los recursos empleados se pueden medir por la cantidad de obreros, tiempo total empleado, horas máquinas, etc. Dicho de otro modo, la medición de la productividad resulta valorar de manera adecuada los recursos disponibles para la obtención de resultados.

De esta manera, la productividad se compone de dos elementos, la primera es la eficiencia, que se refiere que cantidad de recursos fueron utilizados y cuánto fue desaprovechado del total de ellos, el segundo es la eficacia que se refiere a: de los resultados alcanzados, cuántos cumplen los objetivos o exigencias de calidad.

Llegar a la eficiencia conlleva a identificar el no incurrir en el deshecho de los recursos; por otro lado, la eficacia involucra el manejo de los recursos para lograr los objetivos.

Para mejorar la productividad primero se debe mejorar la eficacia, con eso se mejora la productividad del equipo, de los materiales y se logran los objetivos planteados, a través de reducir bienes defectuosos, detectando imperfecciones que interrumpen las operaciones, identificar las deficiencias en materiales, en diseños y en equipos; aparte de aumentar y mejorar las destrezas del personal y planificar programas que motiven a los trabajadores a disponer mejor sus labores.

#### **2.2.2.6 Evaluación de la productividad.**

Prokopenko (1989), la productividad es una medida global de cómo se desempeñan de empresas en base a sus objetivos, la eficiencia, la eficacia, la comparabilidad y las tendencias progresivas

1. **Los objetivos:** se logran siempre que el objetivo principal (ingresos totales) sea el ideal para satisfacer los requerimientos de la empresa y evaluar el nivel en que se pueden lograr sus objetivos primordiales. Estos ingresos llamados totales, nos son de utilidad para pagar servicios, sueldos, salarios, impuestos ni para invertir en capital fijo.
2. **La eficiencia:** manifiesta la relación que hay entre producto e insumo y el nivel de utilización de los recursos contrastado con el volumen total o posible. Demuestra el grado en el que un producto es requerido con los materiales o insumos disponibles y el uso de la capacidad.
3. **La eficacia:** es la comparación de resultados actuales versus lo que sería realizable, quiere decir, si los recursos se han administrado de manera eficaz. Esta definición

contiene una finalidad de producción que logra un nuevo patrón de rendimiento, o producción posible.

4. **La comparabilidad:** para confirmar si hay productividad en la organización es necesario comparar el rendimiento en determinadas ocasiones y procesos. Solo así se podrá tener un panorama claro y se podrá comparar en que situaciones se es más productivo.
5. **Las tendencias:** estas deben ser comparadas entre el rendimiento vigente y un fundamento seguro con el propósito de comprobar si la utilidad de la organización está creciendo o reduciendo y con qué celeridad.

#### **2.2.2.7 Dimensiones e indicadores de la productividad**

Según Prokopenko (1989), la productividad está conectada con cualquier tipo de empresa, incluido los servicios y estos aspectos aportan nuevas dimensiones al concepto de productividad.

Así mismo, el autor identificó las siguientes dimensiones e indicadores relacionados a la productividad de los empleados:

**a) Eficiencia:**

Prokopenko (1989), “la eficiencia significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible. Sin embargo, deben considerarse si esos bienes son realmente necesarios en el proceso productivo” (p.4).

De acuerdo con el autor, se identifica 3 indicadores:

- 1. Optimización de resultados:** Hace referencia a la forma en cómo se mejorar alguna acción o se realiza un trabajo. Por lo que se entiende que optimizar resultados es el modo de perfeccionar algún recurso de la organización para que se obtenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia (Guerra, 2015).
- 2. Tiempo empleado:** El único recurso que no se puede recuperar y el más valioso que se tiene es el tiempo porque no se puede renovar, probablemente sea el más escaso en el mundo competitivo y atareado que se tiene hoy en día, prácticamente obliga a estar permanentemente activos y es importante usarlo de manera óptima (Komiya, 2013).
- 3. Alcanzar metas:** Para Locke, una meta se especifica por tener dentro de sí varias tareas entre las que se puede resaltar la capacidad para centrar la atención y la acción en las funciones que se está realizando o se va a ejecutar (Martin, 2018).

En base al autor se puede inferir que, la eficiencia es la capacidad de que tiene una persona para cumplir lo trazado y se mide por la menor cantidad de recursos usados, el tiempo que se emplea desarrollando determinado fin, es decir, se trata del alcance de metas.

**b) Eficacia:**

Para Fieitman (2007), “la eficacia mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad” (p.98).

De acuerdo con el autor, se identifica tres indicadores:

1. **Obtener resultados:** Lataban (2019) menciona que un resultado es en efecto una consecuencia proporcional a su causa, producto de la correlación de variables, factores y acciones por las cuales se genera.
2. **Logro de objetivos:** Los objetivos establecen los logros a alcanzarse en la organización, lo que significa que los objetivos se conciben hacia la búsqueda de respuestas (Tamayo, 1994).
3. **Cumplimiento de tareas y obligaciones:** Para Villacís (2020) las tareas son las actividades que habitualmente se debe elaborar de forma metodológica y sólida para cumplir de manera apropiada con una responsabilidad.

Del autor se concluye que, la eficacia es la capacidad de obtener lo que se propone, básicamente este concepto está orientado a obtener resultados. Una persona eficaz es aquella que cumple su objetivo en el tiempo señalado pudiendo utilizar más recursos de los que se proveen.

### 2.2.2.8 Teorías de la productividad

A continuación, se menciona tres teorías que son importantes en la presente investigación, la primera es en base a un enfoque americano de la productividad en la que McGregor indica las diferencias del comportamiento humano en base a su desarrollo laboral. La segunda teoría sugiere la visión japonesa de William Ouchi, la cual adecúa ciertas habilidades japonesas a la cultura estadounidense y se fundamenta en un interés participado en necesidades variadas con respecto a los trabajadores en la organización. Finalmente, la teoría del Capital Humano donde la instrucción es una inversión con provecho económico que amplía la productividad del colaborador.

#### a) La Teoría X - Y McGregor

Chiavenato (2000), señala que Douglas McGregor describe dos perspectivas del ser humano en relación con su trabajo diferenciando sus características, estos enfoques son llamados Teoría X y Teoría Y.

**1. Teoría X:** Según McGregor las personas tienden a comportarse de manera irresponsable, con pasividad, resistentes al cambio, exigibles a beneficios económicos, etc. Menciona también que este comportamiento es el efecto de alguna experiencia negativa en trabajos anteriores. La persona al no estar dispuesto para el trabajo deber ser motivada con incentivos económicos.

Esta teoría autocrática e impositiva está alejada de lo que una empresa busca en un trabajador actualmente, algunos conceptos erróneos de la naturaleza humana que predominan en esta teoría son las siguientes:

- Si el trabajo de la persona no es de su agrado, la evitará de cualquier modo posible.
- Es obligado a alcanzar objetivos impulsado por otros.
- No dirige y prefiere ser dirigido.
- Evita responsabilidades en la medida de lo posible.
- Carece de ambición evitando responsabilidades
- Su única preocupación es su bienestar.

**2. Teoría Y:** Es una nueva concepción, basada en valores humanos con un estilo participativo y democrático con motivación humana donde la persona no siente que trabajar sea desagradable, al contrario, dependiente de las condicionales laborales este puede ser un lugar de satisfacción donde el trabajo es voluntario. McGregor menciona que las personas poseen la capacidad de desarrollarse, asumir responsabilidad, superar obstáculos y otorga crecimiento. Otras de las características que resaltan en esta teoría son que:

- El trabajador puede considerar su lugar trabajo un ambiente agradable.
- Las personas ejercen autocontrol y pueden dirigirse.
- Son recompensados en base a los resultados.
- Asumen responsabilidad.
- Poseen imaginación y creatividad.
- Utilizan su potencial intelectual.

A su vez McGregor, recomienda algunas ideas enfocadas a la teoría Y:

- Descentralizar y delegar: permite la participación de todos los niveles, en especial los inferiores de la organización a participar en la toma de decisiones y en consecuencia la autorrealización personal.

- Ampliación del cargo: estimula a las personas a realizar actividades adicionales.
- Participación: buscar opiniones con el interés de captar diferentes puntos de vista sobre la empresa.
- Autoevaluación del desempeño: estimular a la propia formulación de metas y objetivos que sean autoevaluadas.

Del autor se infiere que, la primera teoría llamada X se basa en la naturaleza humana y lo tradicional, la falta de responsabilidad y empeño es la causa de experiencias anteriores en otras organizaciones lo cual no es apto en la actualidad donde las empresas requieren personal comprometido con su trabajo aportando calidad y productividad. La segunda teoría, la teoría “Y” es una concepción moderna, más participativa y democrática, la cual es recomendable según el autor.

#### **b) La Teoría Z de William Ouchi**

López (2001), esta teoría es la concepción japonesa que William Ouchi tiene de trabajar en equipo y como consecuencia llevará a la productividad, el recargar de trabajo a una persona no hará que dé resultados óptimos como lo practican en otros países, la teoría trata sobre administrar personas y no tecnología.

En la teoría Z, los trabajadores no dejan de lado su condición de seres humanos por trabajar en una empresa para cumplir sus objetivos. El humanizar las circunstancias laborales impacta en la productividad de la organización y a la vez la autoestima de los trabajadores.

Lo que Ouchi menciona es que hay tres tipos de empresas, la primera es la de tipo “A” y se refiere a las organizaciones americanas, la segunda es de tipo “J” a las que relaciona

con las empresas japonesas y la tercera es la de tipo “Z” que tienen una nueva cultura a la que la llama “la cultura Z”.

La idea principal es crear un equipo de trabajo en un espacio donde el ambiente laboral sea constante y se puedan satisfacer las carencias de los trabajadores y de la compañía para realizar un trabajo de alta calidad.

La teoría Z es democrática y se fundamenta en el vínculo entre personas, en el cual, proyecta comprender al colaborador como un individuo al que le es difícil desprender su vida laboral de la personal, de manera que solicita algunas circunstancias especiales como la seguridad, el trabajar en equipo, un trabajo estable, el relacionarse y poder tomar decisiones de manera colectiva, esto con el fin de conseguir un mejor rendimiento de los empleados de manera que puedan lograr mayor productividad corporativa, con esto se quiere establecer una nueva ideología institucional basada en lo humanista en donde la entidad se vea implicada a realizar los cambios necesarios.

La teoría Z de Ouchi considera que la productividad tiene que ver con la organización social y que las empresas deberían adoptarla como una filosofía para que el ambiente laboral del trabajador sea óptimo y no se vea afectado en su rendimiento. Esta teoría en la práctica no se ve reflejada, pues los trabajadores de la empresa en estudio tienen un horario rígido el cual no se les permite cumplir con ciertos compromisos fuera del trabajo. Si bien es cierto, estar en una empresa con ese tipo de filosofía es ideal porque se toma en cuenta el bienestar del trabajador; sin embargo; no todas están preparadas para serlo, pues requiere tiempo y profesionales preparados para diseñar este tipo de planes que beneficie al colectivo.

### **c) La teoría del Capital Humano**

Selva (2004), esta teoría, desde una visión económica, consiste en que una persona busque rentabilizar sus posibilidades sociales y económicas futuras. Es un grupo de las capacidades productivas y conocimiento que adquiere un individuo en base a sus experiencias en el transcurso de su vida y lo aprovecha como una inversión.

En los años 60, Schultz, Becker y Mincer se basaron en ampliar la teoría del capital humano optando por la definición de capital de Fisher, donde menciona que se debe entender por capital todo aquello que produce rendimiento.

Schultz por su parte, amplió el pensamiento de que el gasto en aprendizaje consistía no solo en un gasto de consumo, sino más bien en una inversión con beneficio de capital al extender la productividad del personal y utilizó el concepto de la inversión en capital humano para para manifestar las divergencias de productividad y de salarios.

Por otro lado, Becker, tuvo como fin estudiar la inversión del capital humano en forma que pueda explicar cómo dicha inversión influye sobre los ingresos, y como esta interviene en la formación de trabajo, la escolarización, entre otras.

Mincer, a su vez, trató de medir los tipos de rendimiento de la educación y la transformación en la comercialización de los ingresos explicada por la formación, sosteniéndose en el concepto base de los teóricos del capital humano, en la cual, la formación aumenta la productividad contribuye de manera positiva en los ingresos.

Además, formula un modelo que relaciona escuela e ingresos, según el cual los incrementos porcentuales de los ingresos son en función del tiempo gastado en la escuela.

Las aportaciones de estos tres economistas dieron lugar a la teoría del capital humano que nació como una teoría explicativa con una versión microeconómica con relación directa entre educación, productividad y salarios.

Se puede concluir, que los trabajadores son el capital humano de la empresa, por lo tanto, se puede decir que son el factor principal para generar ganancias. Así mismo, el conocimiento que ellos adquieren ya sea en puestos anteriores al actual o por poseer estudios superiores, es un aporte hacia la productividad tanto para la empresa como para ellos mismos a futuro. En la empresa en estudio este factor no es fundamental debido a que las funciones que se realizan en el área de call center son básicas y fáciles de aprender dándole una inducción al empleado.

## 2.3 Objetivos de la investigación

### 2.3.1 Objetivo general

Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

### 2.3.2 Objetivos específicos

**OE<sub>1</sub>:** Indicar la relación que existe entre el sistema de recompensas y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

**OE<sub>2</sub>:** Encontrar la relación que existe entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

**OE<sub>3</sub>:** Exponer la relación que existe entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

## 2.4 Formulación de hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la Satisfacción laboral y la Productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

### 2.4.2 Hipótesis específicas

**HE<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre el Sistema de recompensas y la Productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

**HE<sub>2</sub>:** Existe relación directa entre las Condiciones laborales y la Productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

**HE<sub>3</sub>:** Existe relación directa entre la Motivación laboral y la Productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

## CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Diseño de la investigación

Se desarrolló un diseño no experimental, por lo que solo se realizó un diagnóstico de las variables.

Según Kerlinger (1979), "la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones" (p.116).

Y de corte transversal, debido a que solo fue en un punto específico de tiempo y lugar, como indica Hernández et al. (2014), "el diseño transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p. 92).

### 3.2 Tipo

El tipo de investigación es Básica, porque la finalidad fue obtener y seleccionar datos para que se adicione a una investigación ya existente, así poder tener más información con relación a las variables: satisfacción laboral y productividad.

Como indican Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014) "es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia" (p. 91).

### 3.3 Enfoque

El enfoque del estudio es cuantitativo, porque a través de la encuesta se recolectó información, se estudió y analizó mediante la estadística.

Hernández, Fernández y Baptista (citado en Cruz, 2010), manifiestan que este enfoque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4)

### 3.4 Población

Estuvo conformada por la totalidad de los colaboradores del área del call center de la empresa en estudio, siendo 25 empleados.

Según G. Arias (2006), “la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81).

### 3.5 Muestra

Se seleccionó el 100% de la población, siendo 25 colaboradores, por lo tanto, la muestra se considera censal.

Hernández (2014), expresa que la muestra es censal cuando está constituida por una población menor a cincuenta 50 individuos.

Haynes (1999) menciona que hay tres tipos de muestreo: censal, con base a su criterio personal y el estadístico. Una muestra es censal cuando la muestra está constituida por toda la población.

### 3.6 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA
SATISFACCIÓN LABORAL	Sistema de recompensas	Remuneración	1	Ordinal
		Reconocimientos	2	Ordinal
		Línea de carrera	3,4	Ordinal
	Condiciones laborales	Seguridad en el trabajo	5,6	Ordinal
		Beneficios laborales	7	Ordinal
		Condiciones ergonómicas	8	Ordinal
	Motivación laboral	Trabajo en equipo	9	Ordinal
		Comunicación entre jefe- empleado	10	Ordinal
		Liderazgo	11,12	Ordinal

**Fuente:** En base a Robbins (2004). Comportamiento Organizacional

Tabla 2.

Productividad

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA
PRODUCTIVIDAD	Eficiencia	Optimización de recursos	13,14	Ordinal
		Tiempo empleado	15,16	Ordinal
		Alcanzar metas	17,18	Ordinal
	Eficacia	Obtener resultados	19,20	Ordinal
		Logro de objetivos	21	Ordinal
		Cumplimiento de tareas y obligaciones	22,23	Ordinal

**Fuente:** En base a Prokopenko (1989). La Gestión de la productividad

### **3.7 Técnicas para la recolección de datos**

La técnica que se usó fue la encuesta, esto permitió conseguir información mediante los encuestados, siendo estos los trabajadores del call center Pizza Raúl.

Al respecto, Behar (2008) dice que “las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio” (p.62).

#### **3.7.1 Descripción de los instrumentos**

Se creó un cuestionario con escala de Likert con 23 preguntas cerradas para esta investigación. El cuestionario sobre la satisfacción laboral está conformado por 12 preguntas y está dividido por 3 dimensiones: sistema de recompensas, condiciones laborales y motivación laboral. Con respecto a la productividad, el cuestionario está conformado por 11 preguntas y dividido por 2 dimensiones: eficiencia y eficacia.

Para Behar (2008), “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida” (p.64).

Igualmente, Hernández et al. (2014), mencionan que “las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a esta” (p.217).

El instrumento tiene una escala con la siguiente puntuación:

Tabla 3.  
Puntuación del instrumento

DENOMINACIÓN	PUNTUACIÓN
Totalmente satisfecho	3
Satisfecho	2
Insatisfecho	1
Totalmente insatisfecho	0

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### a) Validez:

El instrumento (cuestionario) fue aprobado por 3 profesionales especializados en el tema de investigación, donde revisaron suficiencia, claridad, coherencia y relevancia en cada ítem de la investigación.

Según Adonay (1999), “la validez de un instrumento está dada por el grado en que este mide la variable que pretende medir, es decir, el grado en que el instrumento mide lo que el investigador desea medir” (p.51).

Tabla 4.  
Validación del instrumento por expertos

N° JUECES	APELLIDOS Y NOMBRES	OPINIÓN
1	Mg. Hinojosa Tapia, Juan Manuel	Aplicable
2	Mg. Arauco Loyola, Mario Enrique	Aplicable
3	Mg. De la Piedra Alegría, Moisés Rafael	Aplicable

**Fuente:** Elaboración propia

**b) Confiabilidad:**

En esta investigación los datos fueron ingresados al programa SPSS versión 25, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach para obtener la fiabilidad del cuestionario y se obtuvo un coeficiente de 0,915 cuyo valor indica que la confiabilidad es excelente.

Adonay (1999), indica que “la confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al grado en que la aplicación repetida del instrumento, a un mismo objeto o sujeto, produzca iguales resultados” (p.47)

Tabla 5.  
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

Tabla 6.  
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	23

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

Tabla 7.  
Escala de evaluación para el Alfa de Cronbach

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	GRADO DEL COEFICIENTE
Coeficiente Alfa>9	Es excelente
Coeficiente Alfa>8	Es bueno
Coeficiente Alfa>7	Es aceptable
Coeficiente Alfa>6	Es cuestionable
Coeficiente Alfa>5	Es pobre
Coeficiente Alfa>4	Es inaceptable

**Fuente:** Carcovich, G. (2019)

### 3.8 Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Se usó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences - SPSS versión 25 en el que se realizó una estadística descriptiva para analizar los resultados de la investigación. También se utilizó la estadística inferencial debido a que se contrastó la relación de las variables por medio del coeficiente de Spearman y la confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach.

### 3.9 Aspectos éticos

Conforme al Reglamento de tesis de la universidad y el Reglamento de ética, la información presentada en este trabajo de investigación es confiable y propia, respetando los principios de veracidad y originalidad. Respetando el derecho de los autores siendo citados según las normas APA y el anonimato de las personas encuestadas.

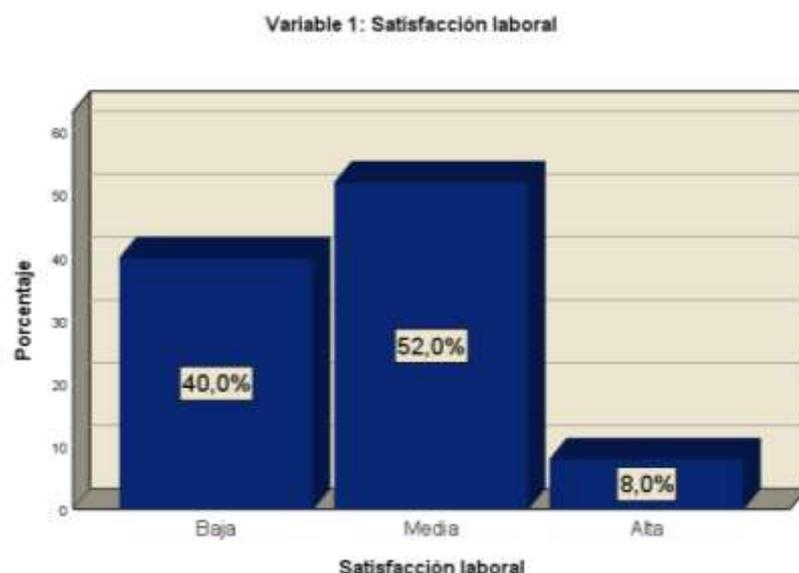
**CAPITULO IV: RESULTADOS**

**4.1 Análisis descriptivo**

Tabla 8.  
Nivel de Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	40,0	40,0	40,0
	Media	13	52,0	52,0	92,0
	Alta	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25



*Figura 1.* Nivel de percepción de la Satisfacción laboral.

**Interpretación:** Se observa que el 52% (13 personas) tiene un nivel medio, el 40% (10 personas) tiene un nivel bajo y el 8% (2 personas) manifiesta tener un nivel alto, con relación a la percepción que tienen los colaboradores del call center, respecto a su nivel de satisfacción.

Tabla 9.  
Nivel del Sistema de Recompensas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	40,0	40,0	40,0
	Media	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por SPSS versión 25

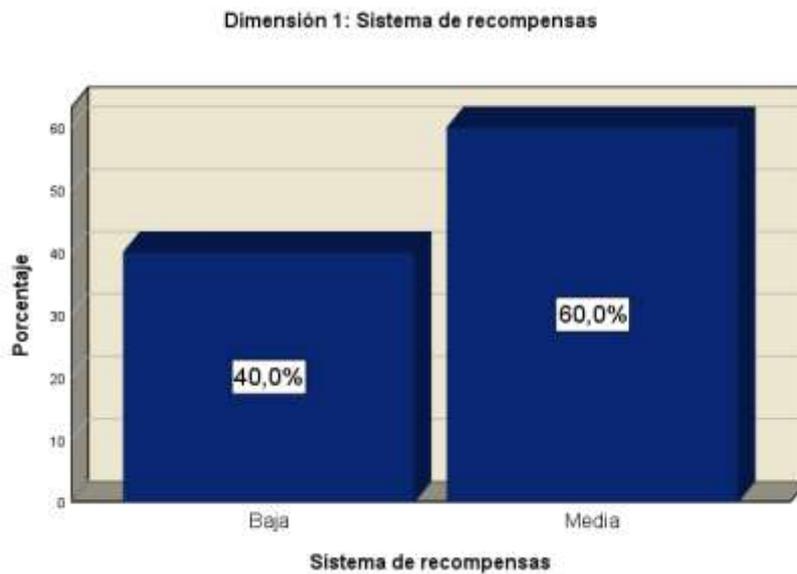


Figura 2. Nivel de percepción del Sistema de recompensas

**Interpretación:** Se aprecia que el 60% (15 personas) tiene un nivel medio y el 40% (10 personas) tiene un nivel bajo, acerca de la percepción que tienen los trabajadores del call center, respecto al sistema de recompensas.

Tabla 10.  
Nivel de las Condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	40,0	40,0	40,0
	Media	13	52,0	52,0	92,0
	Alta	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

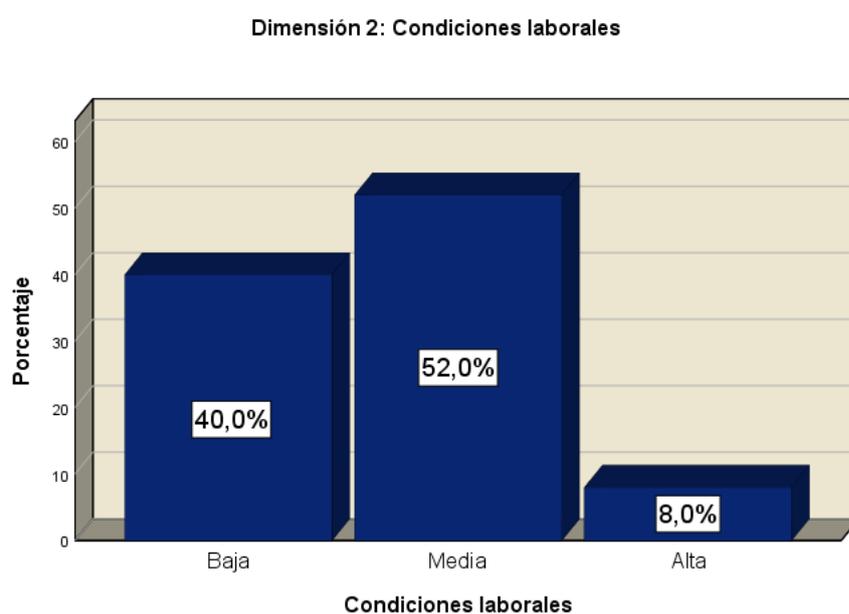


Figura 3. Nivel de percepción las Condiciones laborales.

**Interpretación:** Conforme con la encuesta aplicada, se revela que el 52% (13 personas) tiene un nivel medio, el 40% (10 personas) tiene un nivel bajo y el 8% (2 personas) tiene un nivel alto, en relación con la percepción que tienen los empleados del call center, respecto a sus Condiciones laborales.

Tabla 11.  
Nivel de la Motivación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	18	72,0	72,0	72,0
	Media	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

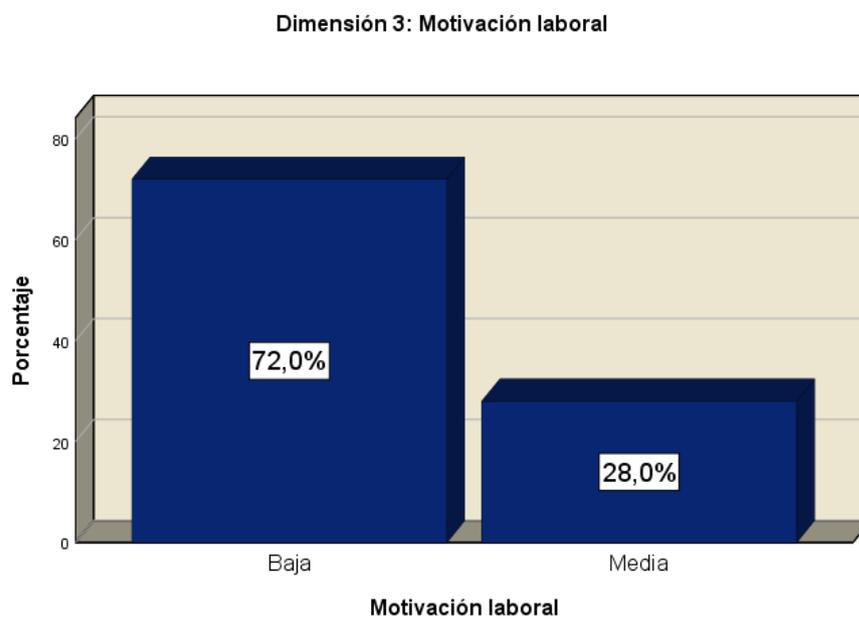


Figura 4. Nivel de percepción de la Motivación laboral.

**Interpretación:** Se observa que el 72% (18 personas) tiene un nivel bajo y el 28% (7 personas) tiene un nivel medio, sobre la apreciación que tienen los colaboradores del call center de Pizza Raúl, respecto a la Motivación laboral.

Tabla 12.  
Nivel de la Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	9	36,0	36,0	36,0
	Media	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por SPSS versión 25

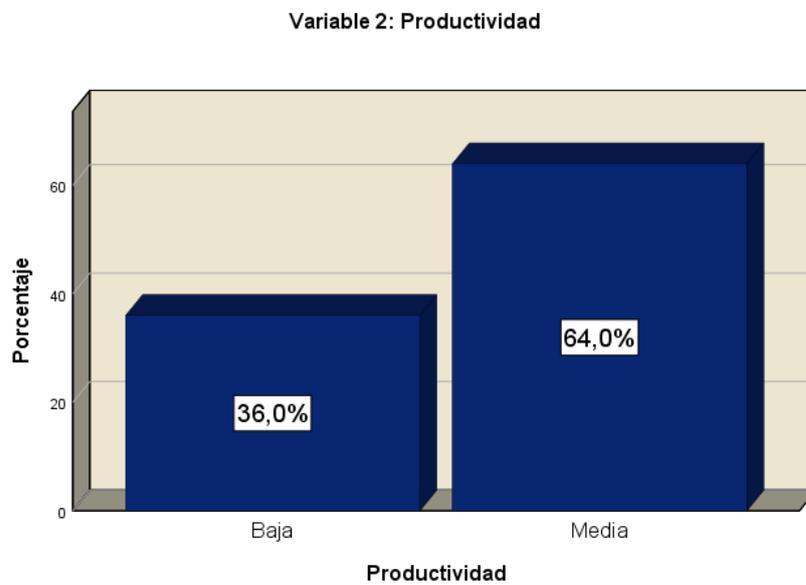


Figura 5. Nivel de percepción de la Productividad.

**Interpretación:** Se muestra que el 64% (16 personas) tiene nivel medio y el 36% (9 personas) tiene un nivel bajo, en cuanto a la percepción que tienen los operadores del call center de Pizza Raúl, respecto a la productividad.

Tabla 13.  
Nivel de la Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	52,0	52,0	52,0
	Media	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

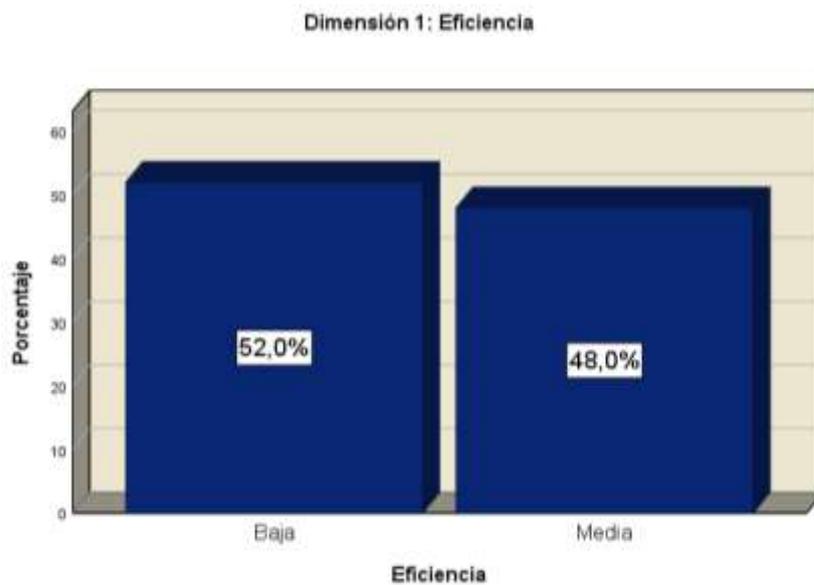


Figura 6. Nivel de percepción de la Eficiencia.

**Interpretación:** Se observa que el 52% (13 personas) tiene un nivel bajo y el 48% (12 personas) tiene un nivel medio, en relación con la percepción de los empleados del call center de Pizza Raúl, en relación con su eficiencia.

Tabla 14.  
Nivel de la Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	28,0	28,0	28,0
	Media	17	68,0	68,0	96,0
	Alta	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

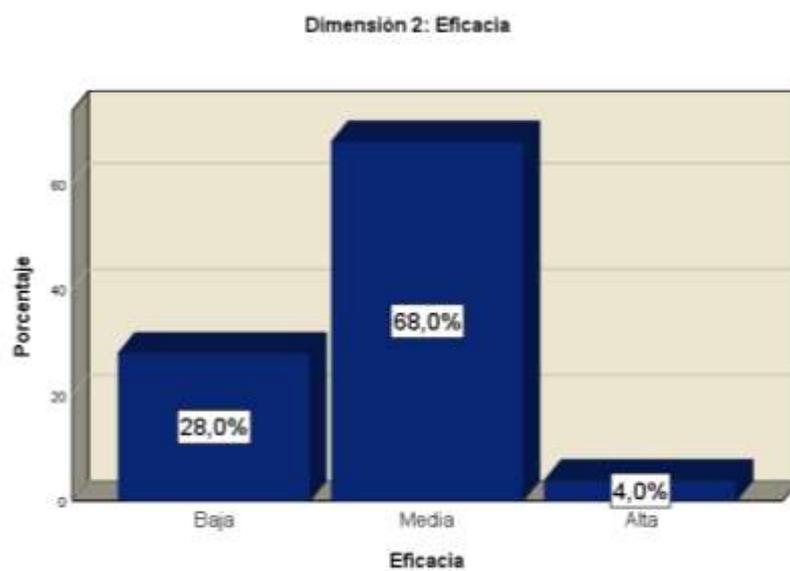


Figura 7. Nivel de percepción de la Eficacia.

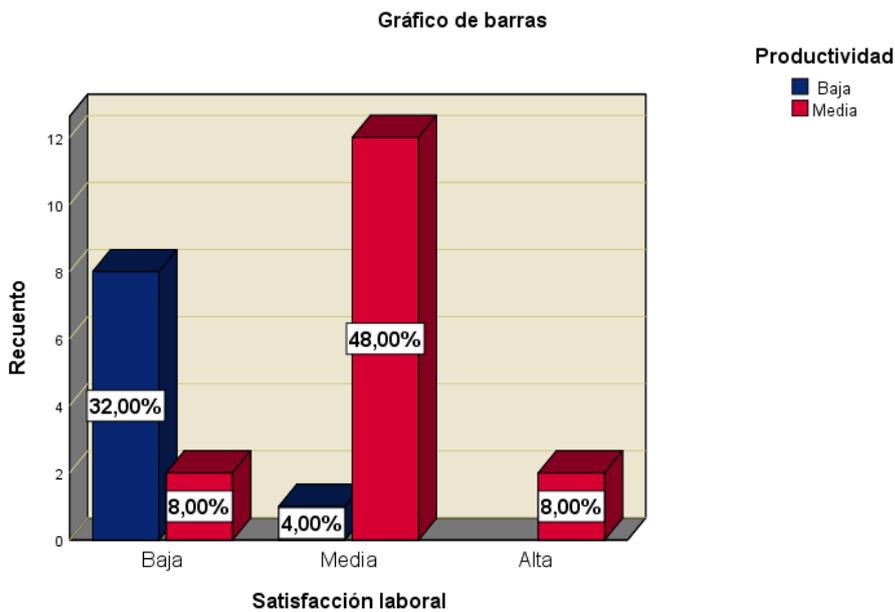
**Interpretación:** Se observa el 68% (17 personas) tiene un nivel medio, el 28% (7 personas) tiene un nivel bajo y el 4% (1 persona) tiene un nivel alto, en referencia a la percepción que tienen los operadores del call center, respecto a su eficacia.

**4.1.1 Resultados según los objetivos**

Tabla 15.  
Satisfacción laboral y la Productividad

		Productividad			
			Baja	Media	Total
Satisfacción laboral	Baja	Recuento	8	2	10
		% del total	32,0%	8,0%	40,0%
	Media	Recuento	1	12	13
		% del total	4,0%	48,0%	52,0%
	Alta	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	8,0%	8,0%
Total	Recuento	9	16	25	
	% del total	36,0%	64,0%	100,0%	

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25



*Figura 8.* Nivel de percepción entre la Satisfacción laboral y la Productividad.

**Interpretación:** Se muestra que existe un grupo representativo del 48% (12 personas) que presenta una satisfacción laboral y productividad media, el 32% (8 colaboradores) califica su satisfacción laboral y su productividad como baja, y el 8% (2 personas) afirma que su satisfacción laboral es alta y su productividad es media.

Tabla 16.  
Sistema de recompensas y la Productividad

		Productividad			
		Baja	Media	Total	
Sistema de recompensas	Baja	Recuento	8	2	10
		% del total	32,0%	8,0%	40,0%
	Media	Recuento	1	14	15
		% del total	4,0%	56,0%	60,0%
Total		Recuento	9	16	25
		% del total	36,0%	64,0%	100,0%

Fuente: Elaborado por SPSS versión 25

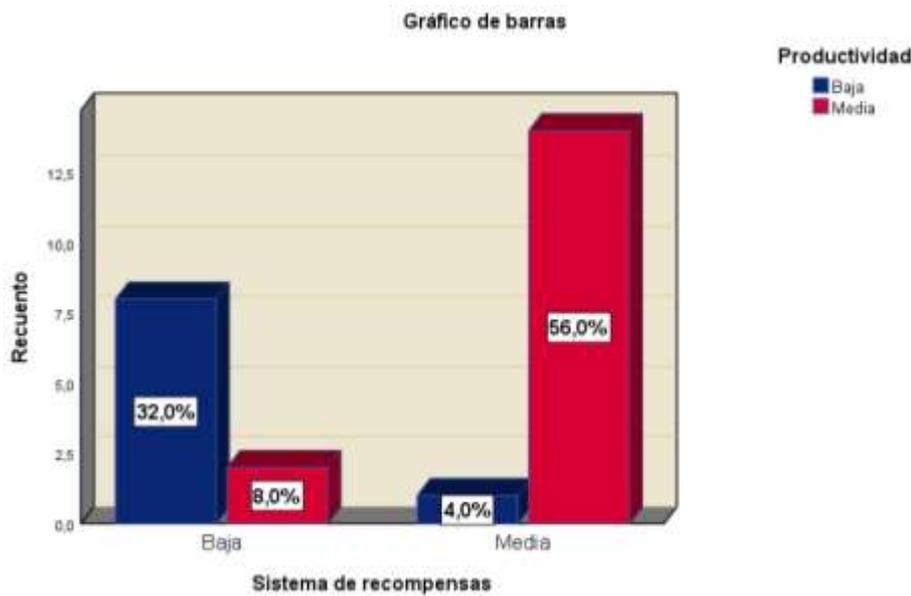


Figura 9. Nivel de percepción entre el Sistema de recompensas y la Productividad

**Interpretación:** El 56% (14 personas) considera que el sistema de recompensas y productividad tiene un nivel medio, en tanto, el 32% (8 personas) califica el sistema de recompensas y la productividad como baja.

Tabla 17.  
Condiciones laborales y la Productividad

		Productividad			
			Baja	Media	Total
Condiciones laborales	Baja	Recuento	7	3	10
		% del total	28,0%	12,0%	40,0%
	Media	Recuento	2	11	13
		% del total	8,0%	44,0%	52,0%
	Alta	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	8,0%	8,0%
Total		Recuento	9	16	25
		% del total	36,0%	64,0%	100,0%

Fuente: Elaborado por SPSS versión 25

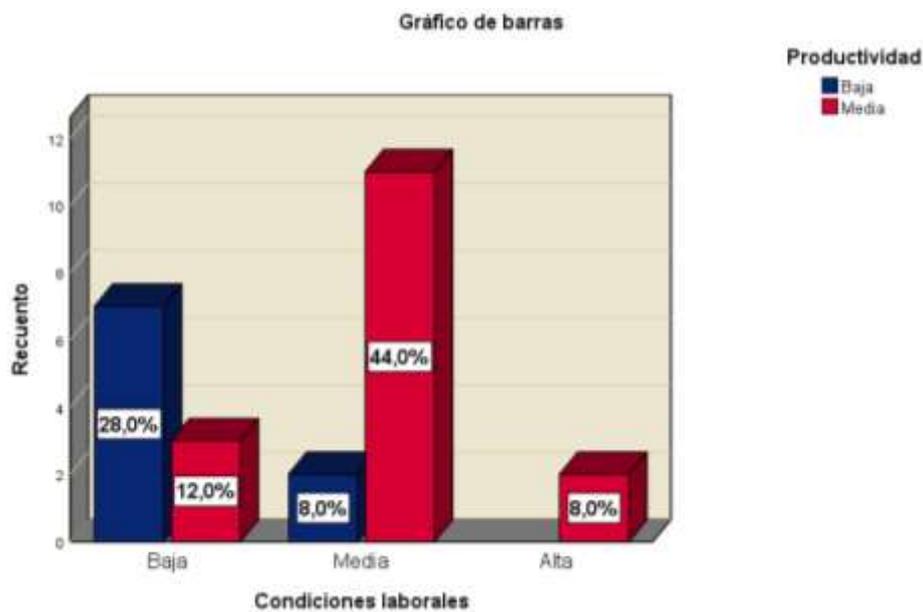


Figura 10. Nivel de percepción entre las Condiciones laborales y la Productividad.

**Interpretación:** El 44% (11 personas) considera que las condiciones laborales y la productividad tiene un nivel medio, el 28% (7 personas) califica las condiciones laborales y la productividad como baja y solo el 8% (2 personas) opina que las condiciones laborales tienen un nivel alto y la productividad un nivel bajo.

Tabla 18.  
Motivación laboral y la Productividad

		Productividad			
			Baja	Media	Total
Motivación laboral	Baja	Recuento	9	9	18
		% del total	36,0%	36,0%	72,0%
	Media	Recuento	0	7	7
		% del total	0,0%	28,0%	28,0%
Total		Recuento	9	16	25
		% del total	36,0%	64,0%	100,0%

Fuente: Elaborado por SPSS versión 25

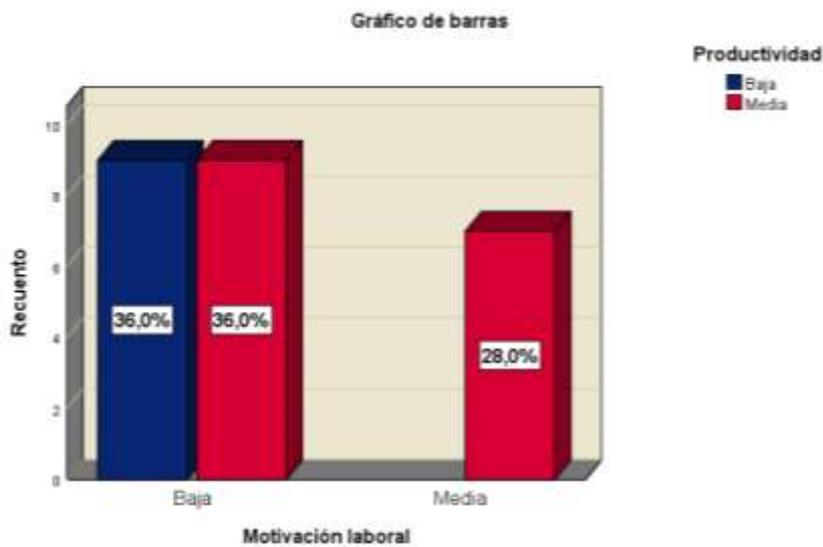


Figura 11. Nivel de percepción entre la Motivación laboral y la Productividad

**Interpretación:** El 36% (9 encuestados) califica la motivación laboral y la productividad como baja, además se aprecia que un 36% (9 empleados) evalúa la motivación con un nivel bajo y la productividad con un nivel medio y el 28% (7 personas) considera que tiene un nivel medio en la motivación laboral y la productividad.

## 4.2 Contraste de Hipótesis

Las variables tienen escala ordinal, por lo tanto, se utilizó el procedimiento estadístico no paramétrica de Rho de Spearman para comprobar el grado de relación que tienen las variables. A continuación, se detalla el nivel relacional según el coeficiente de Rho Spearman.

Tabla 19.  
Coeficiente de correlación

Valor	Significado
-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

Fuente: Mondragon (2014, p.100).

**Criterio:** Si  $P_{valor} < 0,05$  se rechaza  $H_0$ , caso contrario se acepta.

### Hipótesis general:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

Tabla 20.  
 Correlación entre la Satisfacción laboral y la Productividad

		Satisfacción	
		laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	1,000	,833**
		Coeficiente de correlación	,833**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25
	Productividad	,833**	1,000
		Coeficiente de correlación	,833**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

**Interpretación:** Se contempla una relación directa positiva muy fuerte entre la Satisfacción laboral y la Productividad, con un coeficiente 0,833 y un Pvalor menor a 0.05, lo cual permite rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

### **Hipótesis Específica 1:**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre el sistema de recompensas y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre el sistema de recompensas y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019

Tabla 21.  
 Correlación entre el Sistema de recompensas y la Productividad.

			Sistema de recompensas	Productividad
Rho de Spearman	Sistema de recompensas	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Productividad	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

**Interpretación:** Se evidencia una correspondencia directa positiva considerable entre el Sistema de recompensas y la Productividad con un coeficiente de 0,712 y un Pvalor de 0,000, por consiguiente, se accede a rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

Tabla 22.

**Hipótesis Especifica 2:**

**$H_1$ :** Existe relación directa entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

**$H_0$ :** No existe relación directa entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

**Interpretación:** Se aprecia que la conexión entre las Condiciones laborales y la Productividad es directa positiva considerable con un coeficiente de 0.632 y una significancia de 0,001. Se concluye rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

**Hipótesis Específica 3:**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación directa entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

Tabla 23.  
 Correlación entre la Motivación laboral y la Productividad

		Motivación laboral		Productividad
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
		Productividad		
		Coefficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Elaborado por SPSS versión 25

**Interpretación:** Se visualiza una relación directa positiva muy fuerte entre la Motivación laboral y la Productividad, con un coeficiente de 0,830 y un Pvalor de 0,000. De modo que, se rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$ .

## CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

Este capítulo comprende la discusión de resultados partiendo de los hallazgos obtenidos al aplicar el cuestionario en el área del call center de la empresa Pizza Raúl; donde se contrastó la hipótesis general: “Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019” encontrándose a través de los datos obtenidos del Rho de Spearman que el coeficiente de correlación fue 0,833 con Pvalor de 0.000 siendo este  $<0.05$ . Se demuestra que, la dependencia es positiva y muy fuerte; por lo tanto, se acepta la hipótesis general planteada.

Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Deza, A. (2017), señalando que hay un nivel de satisfacción laboral medio en los colaboradores, lo cual, impacta en el nivel de productividad laboral siendo medio. Por lo tanto, un colaborador satisfecho va a ser más productivo, lo que guarda relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha – Castrovirreyna, Huancavelica.

A diferencia de Leonardo, G. (2018), donde los resultados de su investigación concluyen que el bajo rendimiento de los trabajadores es debido el Mobbing laboral, esta problemática causa un grado de insatisfacción laboral alto debido a la poca gestión del área de recursos humanos que tiene la compañía. En comparación a los resultados del presente estudio, no se han presentado quejas u observaciones de ese tipo en las encuestas.

Por otro lado, para Beteta, A. (2018) el grado de motivación detectado en su investigación es medio, las compensaciones monetarias y no monetarias incurren en la motivación y satisfacción laboral. Lo mismo se muestra en este estudio.

En base a la Hipótesis específica N°1: “Existe relación directa entre el sistema de recompensas y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019.”

Se observa a través de los datos derivados del Rho de Spearman, que el coeficiente es de 0,712 con un Pvalor de 0.000 demostrando que la correlación es positiva y considerable; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica N°1 planteada.

En referencia a la Hipótesis específica N°2: “Existe relación directa entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019”.

Se demuestra mediante los datos conseguidos del Rho de Spearman que el coeficiente de correlación de 0,632 con Pvalor de 0.001 el cual indica que la correlación es positiva y considerable; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica N°2.

Con base a la Hipótesis específica N°3: “Existe relación directa entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019”.

Se evidencia a través de los datos obtenidos de la Rho de Spearman que el coeficiente de correlación de 0,830 con Pvalor de 0.000 siendo la correlación positiva muy fuerte; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica N ° 3 propuesta.

## 5.2. Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos, según los problemas formulados y los objetivos de la investigación, se concluye lo siguiente:

1. La satisfacción laboral se relaciona de manera directa con la productividad de los empleados en el área de call center de Pizza Raúl siendo una relación positiva muy fuerte con un nivel de significancia de 0.000, confirmando la hipótesis de la investigación. Según el análisis, Pizza Raúl tiene un nivel medio en relación con la satisfacción laboral y la productividad; ya que, el 48% de los empleados lo afirma. Se deduce que, si se gestiona de manera correcta el talento humano esto generará satisfacción en el personal y por ende una mejor productividad del área en mención.
2. La relación entre el sistema de recompensas y la productividad es directa y de intensidad considerable con un Pvalor de 0.000 afirmando la hipótesis planteada. De acuerdo con los resultados, la empresa tiene un nivel medio con respecto al sistema de recompensas y la productividad; ya que, el 56% de los trabajadores lo califica de esa manera; puesto que considera que el sueldo que percibe no es justo en relación con sus funciones. Asimismo, indica que el plan de línea de carrera en la empresa no está muy bien estructurado y se evidencia un escaso crecimiento a nivel laboral. Además, manifiesta que el programa de reconocimientos no se ajusta al esfuerzo de los colaboradores.

3. Las condiciones laborales guardan relación directa y de intensidad considerable con la productividad con un Pvalor menor a 0.05 afirmando la hipótesis de la tesis. De acuerdo con los resultados estadísticos, Pizza Raúl tiene un nivel medio en referencia a la dimensión y variable estudiada, dado que el 44% de los colaboradores califica las condiciones laborales y la productividad con un nivel medio porque considera que la infraestructura de su lugar de trabajo no está suficientemente protegida de posibles riesgos. También, porque la empresa no está acostumbrada a realizar pausas activas que ayuden a recobrar energías para obtener un desempeño eficiente. Por otro lado, parte de los trabajadores manifiestan su descontento en relación con los beneficios laborales.
  
4. Por último, la motivación laboral y la productividad se relaciona de manera directa y con una intensidad muy fuerte, con un Pvalor de 0.000 aceptando la hipótesis propuesta en la tesis. Según los resultados el 36% de los empleados califica la motivación laboral y la productividad con un nivel medio y otro 36% considera la motivación laboral como baja y la productividad con un nivel medio, esto es a causa por la falta de integración del equipo, ausencia de retroalimentación sobre el desempeño laboral del trabajador y por la escasa comunicación entre el jefe y empleado.

### 5.3. Recomendaciones

1. Resulta conveniente que la empresa Pizza Raúl cree un área de Recursos humanos porque va a ayudar que la empresa tenga una estructura sólida, más orden y que se controle de manera eficiente el desarrollo de los empleados realizando periódicamente encuestas de satisfacción y así prevenir un mal clima en el trabajo y dar como resultado una mejora en la productividad.
2. Es apropiado evaluar el sueldo y mejorar el programa de reconocimientos para incentivar a que el equipo de trabajo sea más productivo y a la vez se sientan valorados; además, brindar oportunidades de forma interna a aquellos que tengan preparación técnica o profesional y puedan hacer una línea de carrera en la empresa. De esta manera, podrán desarrollar otras competencias que les permitirá sentirse motivados.
3. Es pertinente mejorar los equipos con lo que trabaja habitualmente el colaborador y la infraestructura del área de call center para pueda desempeñarse en un ambiente cálido y sin accidentes laborales, además de implementar un comité y reglamento interno de seguridad y salud para que sea un soporte para el área y mejorar la seguridad en el trabajo. Asimismo, los beneficios laborales e incentivar las pausas activas en un breve espacio de tiempo que ayuden al bienestar del trabajador, evitando enfermedades ocupacionales y, por ende, esto va a mejorar la productividad.

4. Para finalizar, crear una cultura organizacional donde haya más comunicación, motivación y una retroalimentación constante a los colaboradores sobre su rendimiento y así mejorar la comunicación entre el líder y el equipo, asimismo capacitar y/o mantener actualizados al trabajador.

## Referencias bibliográficas

- Adonay, M. G. (1999). *Recolección de la información: Aprender a investigar*. Santa fe de Bogotá: ARFO EDITORES LTDA.
- Alavéz Juárez, S. (2017). *Clima organizacional, satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del departamento de inmunosupresores de un laboratorio farmacéutico*. Universidad Nacional Autónoma de México, Estado de México.
- Bain, D. (1985). *Productividad La Solución a Los Problemas de la Empresa*. Mexico DF, Mexico: Mc Graw-Hill.
- Baltra Cortés, A. (1979). *Teoría Económica (Vol. II)*. Andres Bello.
- Behar Rivero, D. (2008). *Introducción a la metodología de la Investigación*. Shalom 2008.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Person.
- Beteta. (2018). *Motivación y Satisfacción laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Brachfield, P. J. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona: Ediciones Gestion 2000.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos (Quinta ed.)*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Obtenido de <http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional (Segunda ed.)*. Mexico DF, Mexico: Mc Graw Hill.
- Chinchetru, A. (5 de enero de 2010). La caída de la satisfacción con el propio empleo pone en peligro la competitividad de EEUU. *El Diario Exterior de España*. Obtenido de <https://www.eldiarioexterior.com/la-caida-de-la-satisfaccion-37078.htm>
- Cruz G., J., & Garnica G., A. (2010). *Ergonomía aplicada*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Ergonomia-aplicada.pdf>
- Cruz Ramos, W. (2018). *La Satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa Fortel, Lince, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24872/Cruz\\_RWE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24872/Cruz_RWE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cueva Gonzales, K., & Díaz Ruíz, M. A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017*. Obtenido de

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Deza Matias, A. H. (2017). *Satisfacción laboral y su relacion con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha*. Huancavelica. Universidad Nacional de Huacavelica.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones humanas: Comportamiento humano en el trabajo* (9a ed.). México: Pearson Educación.
- Economia, A. (17 de Julio de 2018). Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/aumenta-tasa-de-morosidad-en-brasil-42-en-el-primer-semester>
- El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. (18 de agosto de 2014). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Elvis, T. Y. (s.f.). *Metodología de la investigación científica*.
- Fernández-Rios, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Diaz de Santos.
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad* (Primera ed.). Pax Mexico.
- G. Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme, C.A.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administracion de produccion y operaciones* (Octava ed.). International Thomson Editores.
- Garcia Ramirez, O. (2015). *Milenio 2020*. Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/competitividad-concepto-e-importancia>
- Gestion. (23 de Marzo de 2018). *Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/morosidad-bancaria-alcanzo-mayor-nivel-13-anos-230091>
- Guerra Sanchez, J. A. (24 de junio de 2015). *Concepto de optimización de recursos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>
- Gutierrez, H. (2009). Los retos actuales de la mejora de la calidad y la productividad en las organizaciones. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150/215016873011>
- Hayes, B. (1999). *Diseños de en encuestas, usos y métodos de analisis estadisticos*. Mexico: Exford.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio , P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGRAW-HILL.

- Komiya, A. (2013). *Crece Negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/administracion-del-tiempo/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20del%20tiempo%20consiste,labores%2C%20tareass%20o%20actividades%20diarias>.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). Mexico DF, Mexico: Mc Graw-Hill.
- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia*, 13(2). Recuperado el 21 de julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=737/73713208>
- Lam Diaz, R. M., & Hernandez Ramirez, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad. *Revista Cubana de Hematología*, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892008000200009&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892008000200009&lng=es&tlng=es).
- Lataban, M. (2019). *Teoria de los resultados*. Obtenido de <https://mauricio-lataban.odoo.com/teoria-de-los-resultados>
- Lefcovich, M. (17 de Junio de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-total-productividad-empresarial>
- Leo T. (2018). *Scrib*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/377877363/Muestra-Censal>
- Leonardo Guerrero, G. L. (2018). *La satisfacción laboral y su relacion con la productividad laboral en la empresa Novaplaza*. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz.
- López, C. (11 de Octubre de 2001). *Teoría Z de William Ouchi*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-z-william-ouchi/>
- Mario Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas medianas: El transporte vertiical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Universidad Politecnica de Valencia, Buenos Aires.
- Martin, J. (2018). *Cerem International Business School*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/tener-metas-te-hara-mas-feliz>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbnxhZG1vbnZub3Zlbn98Z3g6MWFiNzI0MGFIZDU0ZDVIYg>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4a ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Pablos Gonzales, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Universidad de Extremadura, Badajoz.
- Peralta Brenes, M. (2016). *Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas*. Instituto Tecnológico de Costa Rica, San Jose.

- Polanco Espinoza, C. A. (2014). *El clima y la satisfacción laboral de los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortés*. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad* (Primera ed.). Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Ratings, F. (23 de Febrero de 2018). *Agencia Brasil*. Obtenido de <http://agenciabrasil.ebc.com.br/es/economia/noticia/2018-02/fitch-rebaja-calificacion-credicia-de-brasil>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) Naucalpan de Juárez, Estado de Mexico, Mexico: Pearson.
- Rodríguez Combeller, C. (1999). *La cultura de calidad y productividad en las empresas*. Jalisco: Iteso.
- Rodríguez Tupiza, S. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cia. Ltda. Finenflor*. Quito.
- Ruffier, J. (1998). *La eficiencia productiva*. Montevideo, Uruguay: Organización Internacional del Trabajo.
- Ruiz Segura, C. (2009). *Nivel de Satisfacción Laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán (Tesis de Pregrado)*. Universidad del Bío- Bío, Chile. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20C%20C%20Marlenne.pdf>
- S.B.S. (2011). *Resolución S.B.S.*
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Selva Sevilla, C. (2004). *El capital humano y su contribución al crecimiento económico*. Murcia: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Silva Berrio, S. B., & Ramos Molina, R. (2019). *Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho-Apurimac 2017*. Lima.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.
- Vanegas, M. (1997). *Productividad Total*. Monterey, Mexico: Ediciones Castillo.
- Villacis, P. (2020). *Action Coach*. Obtenido de [coachpepevillacis.com/blog/responsabilidades-y-tareas-claras-por-coach-pepe-villacis/](http://coachpepevillacis.com/blog/responsabilidades-y-tareas-claras-por-coach-pepe-villacis/)
- Villegas, H. (22 de Noviembre de 2010). *Derecho Tributario y Financiero*. Obtenido de [http://www.academia.edu/8454470/Hector\\_Villegas\\_-\\_Curso\\_de\\_Finanzas\\_Derecho\\_Financiero\\_y\\_Tributario](http://www.academia.edu/8454470/Hector_Villegas_-_Curso_de_Finanzas_Derecho_Financiero_y_Tributario)
- Yeren Gómez, Y. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klaus. S.A. Lima – 2016 (tesis de pregrado)*. Lima.

## Abreviaturas

### Definiciones conceptuales:

- **Actitud:** “Predisposición a responder de manera positiva o negativa a determinadas personas, objetos o situaciones. Constituye la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación del individuo con los demás” (Chiavenato, 2009, p.487)
- **Competitividad:** Para Enright, francés y Scott, (citado en Labarca, 2007) “La competitividad de una empresa es su capacidad para suministrar bienes y servicios igual o más eficaz y eficiente que sus competidores” (p. 160).
- **Efectividad:** Lam y Hernández (2008) indican que tiene mayor transcendencia que la eficacia, pues expresa que la medida del impacto que tiene un procedimiento es de mayor importancia.
- **Motivación:** “Conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional” (Newstrom, 2011, p.107).
- **Productividad:** “Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia” (Robbins & Judge, 2009, p.27).
- **Recursos:** para Chiavenato (2000), son bienes o servicios que las empresas tienen para ejecutar sus tareas y conseguir sus objetivos. Son esenciales para realizar operaciones básicas de la organización.

- **Satisfacción laboral:** “Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características” (Robbins & Judge, 2009, p.79).
- **Trabajo en equipo:** “Situación que ocurre cuando los miembros conocen sus objetivos, contribuyen de manera responsable y entusiasta a la tarea y se apoyan entre sí” (Newstrom, 2011, p.531).

## Anexos:

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	MÉTODO
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019?	Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019.	Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019.	<b>Metodología:</b> <b>Método:</b> Hipotético - Deductivo <b>Alcance:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental <b>Corte:</b> Transversal.  <b>Tipo:</b> Básico  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Población:</b> 25 colaboradores  <b>Muestra:</b> 25 colaboradores  <b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta  <b>Técnica de procesamiento de datos:</b> SPSS
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	
¿Qué relación existe entre el sistema de recompensas y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019?	Indicar la relación que existe entre el sistema de recompensas y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019	Existe relación directa entre el sistema de recompensas y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019	
¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019?	Encontrar la relación que existe entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019	Existe relación directa entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019	
¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019?	Exponer la relación que existe entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019	Existe relación directa entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, la victoria, 2019	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>Variable 1</b>  <b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	"Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características", según Robbins & Judge (2009, p.79).	<b>Dimensión 1:</b> <b>SISTEMA DE RECOMPENSAS</b>	Remuneración	1	Ordinal	Cuestionario  <b>Técnica:</b> Encuesta
			Reconocimientos	2	Ordinal	
			Línea de carrera	3,4	Ordinal	
		<b>Dimensión 2:</b> <b>CONDICIONES LABORALES</b>	Seguridad en el trabajo	5,6	Ordinal	
			Beneficios laborales	7	Ordinal	
			Condiciones ergonómicas	8	Ordinal	
		<b>Dimensión 3:</b> <b>MOTIVACION LABORAL</b>	Trabajo en equipo	9	Ordinal	
			Comunicación entre jefe - empleado	10	Ordinal	
			Liderazgo	11,12	Ordinal	
<b>Variable 2</b>  <b>PRODUCTIVIDAD</b>	"Es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. (Prokopenko, 1989)	<b>Dimensión 4:</b> <b>EFICIENCIA</b>	Optimización de recursos	13,14	Ordinal	Cuestionario  <b>Técnica:</b> Encuesta
			Tiempo empleado	15,16	Ordinal	
			Alcanzar metas	17,18	Ordinal	
		<b>Dimensión 5:</b> <b>EFICACIA</b>	Obtener resultados	19,20	Ordinal	
			Logro de objetivos	21	Ordinal	
			Cumplimiento de tareas y obligaciones	22,23	Ordinal	

### Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

#### CUESTIONARIO: VARIABLE 1

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo principal identificar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad en Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

Por ello, se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

#### INSTRUCCIONES:

- Marque con una "X" la respuesta que crea usted sea la correcta.

DATOS ESPECÍFICOS	
TS	Totalmente satisfecho
S	Satisfecho
I	Insatisfecho
TI	Totalmente insatisfecho

ITEM	VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL	VALORACIÓN			
		TI	I	S	TS
1.	¿Considera que el sueldo que percibe es justo en relación con su esfuerzo y funciones?				
2.	¿En el último año ha recibido algún reconocimiento como colaborador?				
3.	¿Ha tenido oportunidad en el trabajo para crecer profesionalmente?				
4.	¿Ud. se visualiza trabajando en los próximos 5 años en la empresa?				
5.	¿La empresa capacita en normas y protocolo de seguridad?				
6.	¿La infraestructura de su puesto de trabajo y su entorno están suficientemente protegido de posibles riesgos (caídas, lesiones, etc.)?				
7.	¿Cuenta Ud. con todos los beneficios laborales que por ley le corresponde?				

8.	¿Realizan periódicamente pausas activas (breves descansos durante la jornada de trabajo y/o ejercicios que ayuden a reducir la fatiga laboral)?				
9.	¿Es habitual la colaboración del equipo para sacar adelante las tareas?				
10.	¿La comunicación entre su jefe y Ud. es clara, precisa y fluida?				
11.	¿Considera que su jefe guía y motiva a sus trabajadores?				
12.	¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?				

**Fuente:** Elaboración propia

### CUESTIONARIO: VARIABLE 2

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo principal identificar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad en Pizza Raúl, La Victoria, 2019.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración

#### INSTRUCCIONES:

- Marque con una "X" la respuesta que crea usted sea la correcta.

DATOS ESPECÍFICOS	
TS	Totalmente satisfecho
S	Satisfecho
I	Insatisfecho
TI	Totalmente insatisfecho

ITEM	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD	VALORACIÓN			
		TI	I	S	TS
1.	¿La empresa le brinda los materiales y equipos necesarios para cumplir con sus actividades laborales?				
2.	¿Usa de manera óptima los materiales y equipos brindados por la empresa?				
3.	¿Desarrolla sus actividades laborales en el menor tiempo posible?				
4.	¿Considera que el horario establecido influye en su productividad?				
5.	¿En el puesto actual en el que desempeña sus labores, tiene metas establecidas con claridad?				
6.	¿Alcanza las metas que le establece la empresa?				
7.	¿Considera que el servicio brindado al cliente es de calidad?				

8.	¿Puede afirmar que se toman en cuenta las quejas y los reclamos de los clientes para mejorar el servicio?				
9.	¿Considera que los objetivos alcanzados son valorados dentro de la empresa?				
10.	¿Cumple con las tareas o actividades encomendadas?				
11.	¿Cuenta con autonomía para resolver imprevistos durante la realización de sus funciones?				

**Fuente:** Elaboración propia

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

**ANEXO 18**  
**SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO**

Lima, 06 de julio del 2020

Señor,  
De La piedra Alegría, Moisés Rafael Francisco

**Presente.** -  
De mi consideración,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento (ANEXO 18-B) que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización

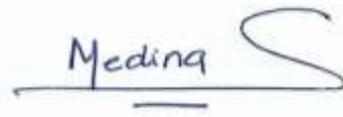
A continuación, estos son los criterios de evaluación:

Criterios a evaluar		Calificación
<b>Suficiencia</b>	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 - <b>Discrepo totalmente</b>  5 - <b>Concuero totalmente.</b>
<b>Claridad</b>	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	
<b>Coherencia</b>	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	
<b>Relevancia</b>	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.



-----  
**Firma del tesista**  
Gutiérrez Vega, Stefany  
DNI: 48242603



-----  
**Firma del tesista**  
Medina Aguilar, Sherley Carolina  
DNI: 47607981

<b>Apellido y Nombre</b>	Gutiérrez Vega, Stefany / Medina Aguilar, Sherley Carolina
<b>Código</b>	100023214 / 100019821
<b>Carrera profesional</b>	Administración de Empresas

## ANEXO 18 - B

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Título de la tesis	“Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019”
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas.
Apellidos y Nombre del tesista	Gutiérrez Vega, Stefany / Medina Aguilar, Sherley Carolina
Apellidos y Nombre del experto	De La piedra Alegría, Moisés Rafael Francisco
Especialidad del experto	Management
Código de colegiatura	CIP 53887
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/</a>

(\*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Dimensión N° 1		SISTEMA DE RECOMPENSA A LOS TRABAJADORES				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	Claridad (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿Considera que el sueldo que percibe es justo en relación con su esfuerzo y funciones?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

2. ¿En el último año ha recibido algún reconocimiento como colaborador?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Ha tenido oportunidad en el trabajo para crecer profesionalmente?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
4. ¿Ud. se visualiza trabajando en los próximos 5 años en la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	



Firma del Juez Experto

Dimensión N° 2		CONDICIONES LABORALES				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿La empresa capacita en normas y protocolo de seguridad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿La infraestructura de su puesto de trabajo y su entorno están suficientemente protegido de posibles riesgos (caídas, lesiones, etc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente Insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Cuenta con todos los beneficios laborales que por ley le corresponde?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente Insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

<p>4. ¿Realizan periódicamente pausas activas (breves descansos durante la jornada de trabajo y/o ejercicios que ayuden a reducir la fatiga laboral)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
---	--	---	---	---	---	--



Firma del Juez Experto

Dimensión N° 3		MOTIVACIÓN LABORAL				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿Es habitual la colaboración del equipo para sacar adelante las tareas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente Insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿La comunicación entre su jefe y Ud. es clara, precisa y fluida?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Considera que su jefe guía y motiva a sus trabajadores?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

<p>4. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
---	--	---	---	---	---	--



Firma del Juez Experto

Dimensión N° 4		EFICIENCIA				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿La empresa le brinda los materiales y equipos necesarios para cumplir con sus actividades laborales?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿Usa de manera óptima los materiales y equipos brindados por la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Desarrolla sus actividades laborales en el menor tiempo posible?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

<p>4. ¿Considera que el horario establecido influye positivamente en su productividad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
<p>5. ¿En el puesto actual en el que desempeña sus labores, tiene metas establecidas con claridad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
<p>6. ¿Alcanza las metas que le establece la empresa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	



Firma del Juez Experto

Dimensión N° 5		EFICACIA				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿Considera que el servicio brindado al cliente es de calidad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿Puede afirmar que se toman en cuenta las quejas y los reclamos de los clientes para mejorar el servicio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Considera que los objetivos que alcanza son valorados por la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

4. ¿Cumple con las tareas o actividades encomendadas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
5. ¿Cuenta con autonomía para resolver imprevistos durante la realización de sus funciones?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	



Firma del Juez Experto

## ANEXO 18

### SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima, 20 de febrero del 2020

Señor,  
Hinojosa Tapia, Juan Manuel

**Presente.** -

De mi consideración,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento (ANEXO 18-B) que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

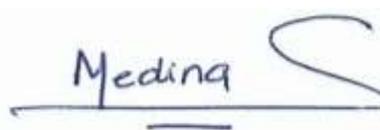
Criterios a evaluar		Calificación
<b>Suficiencia</b>	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	<b>1 - Discrepo totalmente</b>  <b>5 - Concuerdo totalmente.</b>
<b>Claridad</b>	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	
<b>Coherencia</b>	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	
<b>Relevancia</b>	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.



-----  
**Firma del tesista**

Gutiérrez Vega, Stefany  
DNI: 48242603



-----  
**Firma del tesista**

Medina Aguilar, Sherley Carolina  
DNI: 47607981

<b>Apellido y Nombre</b>	Gutiérrez Vega, Stefany / Medina Aguilar, Sherley Carolina
<b>Código</b>	100023214 / 100019821
<b>Carrera profesional</b>	Administración de Empresas

## ANEXO 18 - B

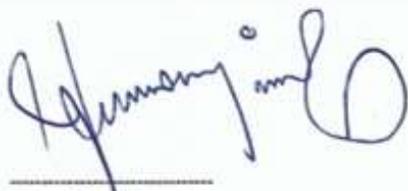
### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Título de la tesis	“Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019”
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas.
Apellidos y Nombre del tesista	Gutiérrez Vega, Stefany / Medina Aguilar, Sherley Carolina
Apellidos y Nombre del experto	Hinojosa Tapia, Juan Manuel
Especialidad del experto	Management
Código de colegiatura	CEL Nro. 2161
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link <a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/</a>

(\*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Dimensión n° 1		SISTEMA DE RECOMPENSA A LOS TRABAJADORES				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿Considera que el sueldo que percibe es justo en relación con su esfuerzo y funciones?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

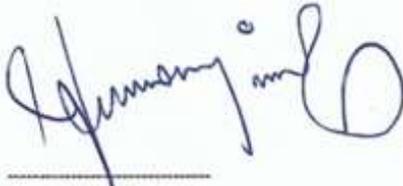
2. ¿En el último año ha recibido algún reconocimiento como colaborador?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Ha tenido oportunidad en el trabajo para crecer profesionalmente?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
4. ¿Ud. se visualiza trabajando en los próximos 5 años en la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	



Firma del Juez Experto

Dimensión n° 2		CONDICIONES LABORALES				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿La empresa capacita en normas y protocolo de seguridad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿La infraestructura de su puesto de trabajo y su entorno están suficientemente protegido de posibles riesgos (caídas, lesiones, etc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Cuenta con todos los beneficios laborales que por ley le corresponde?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente Insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

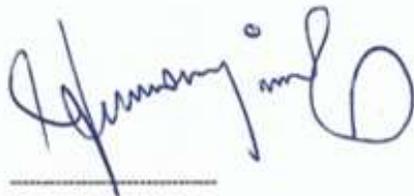
<p>4. ¿Realizan periódicamente pausas activas (breves descansos durante la jornada de trabajo y/o ejercicios que ayuden a reducir la fatiga laboral)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
---	--	---	---	---	---	--



\_\_\_\_\_  
Firma del Juez Experto

Dimensión n° 3		MOTIVACIÓN LABORAL				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿Es habitual la colaboración del equipo para sacar adelante las tareas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente Insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿La comunicación entre su jefe y Ud. es clara, precisa y fluida?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Considera que su jefe guía y motiva a sus trabajadores?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

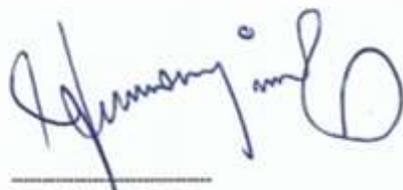
<p>4. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
---	--	---	---	---	---	--



Firma del Juez Experto

Dimensión n° 4		EFICIENCIA				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿La empresa le brinda los materiales y equipos necesarios para cumplir con sus actividades laborales?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿Usa de manera óptima los materiales y equipos brindados por la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Desarrolla sus actividades laborales en el menor tiempo posible?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

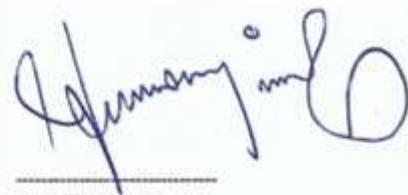
<p>4. ¿Considera que el horario establecido influye positivamente en su productividad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
<p>5. ¿En el puesto actual en el que desempeña sus labores, tiene metas establecidas con claridad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
<p>6. ¿Alcanza las metas que le establece la empresa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	



Firma del Juez Experto

Dimensión n° 5		EFICACIA				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	Claridad (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿Considera que el servicio brindado al cliente es de calidad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿Puede afirmar que se toman en cuenta las quejas y los reclamos de los clientes para mejorar el servicio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Considera que los objetivos que alcanza son valorados por la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

<p>4. ¿Cumple con las tareas o actividades encomendadas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
<p>5. ¿Cuenta con autonomía para resolver imprevistos durante la realización de sus funciones?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	



Firma del Juez Experto

## ANEXO 18

### SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima, 2 de julio del 2020

Señor,  
Arauco Loyola Mario Enrique

**Presente.** -

De mi consideración,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento (ANEXO 18-B) que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

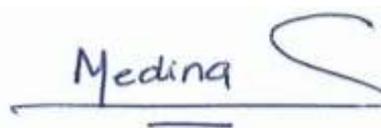
Criterios a evaluar		Calificación
<b>Suficiencia</b>	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	<b>1 - Discrepo totalmente</b>  <b>5 - Concuerdo totalmente.</b>
<b>Claridad</b>	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	
<b>Coherencia</b>	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	
<b>Relevancia</b>	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.



-----  
**Firma del tesista**

Gutiérrez Vega, Stefany  
DNI: 48242603



-----  
**Firma del tesista**

Medina Aguilar, Sherley Carolina  
DNI: 47607981

<b>Apellido y Nombre</b>	Gutiérrez Vega, Stefany / Medina Aguilar, Sherley Carolina
<b>Código</b>	100023214 / 100019821
<b>Carrera profesional</b>	Administración de Empresas

## ANEXO 18 - B

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Título de la tesis	"Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas.
Apellidos y Nombre del tesista	Gutiérrez Vega, Stefany / Medina Aguilar, Sherley Carolina
Apellidos y Nombre del experto	Arauco Loyola, Mario Enrique
Especialidad del experto	Management
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link <a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/</a>

(\*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Dimensión n° 1		SISTEMA DE RECOMPENSA A LOS TRABAJADORES				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿Considera que el sueldo que percibe es justo en relación con su esfuerzo y funciones?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	4	5	4	5	

2. ¿En el último año ha recibido algún reconocimiento como colaborador?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	3	5	4	3	No tener un reconocimiento al mejor colaborador, no significa que no esté satisfecho., por eso la puntuación de 3 en relevancia y suficiencia.
3. ¿Ha tenido oportunidad en el trabajo para crecer profesionalmente?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	4	5	5	5	
4. ¿Ud. se visualiza trabajando en los próximos 5 años en la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	4	4	5	



Firma del Juez Experto

Dimensión n° 2		CONDICIONES LABORALES				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿La empresa capacita en normas y protocolo de seguridad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿La infraestructura de su puesto de trabajo y su entorno están suficientemente protegido de posibles riesgos (caídas, lesiones, etc.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Cuenta con todos los beneficios laborales que por ley le corresponde?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente Insatisfecho</li> </ul>	4	5	5	4	

<p>4. ¿Realizan periódicamente pausas activas (breves descansos durante la jornada de trabajo y/o ejercicios que ayuden a reducir la fatiga laboral)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	4	4	5	
---	--	---	---	---	---	--

  
Firma del Juez Experto

Dimensión n° 3		MOTIVACIÓN LABORAL				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿Es habitual la colaboración del equipo para sacar adelante las tareas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente Insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿La comunicación entre su jefe y Ud. es clara, precisa y fluida?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
3. ¿Considera que su jefe guía y motiva a sus trabajadores?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

<p>4. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
---	--	---	---	---	---	--

  
-----  
Firma del Juez Experto

Dimensión n° 4		EFICIENCIA				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	Claridad (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	Coherencia (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	Relevancia (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿La empresa le brinda los materiales y equipos necesarios para cumplir con sus actividades laborales?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	4	4	5	
2. ¿Usa de manera óptima los materiales y equipos brindados por la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	3	4	5	3	La perspectiva de cada trabajador puede ser distinta respecto a lo que significa uso óptimo de materiales y equipos.
3. ¿Desarrolla sus actividades laborales en el menor tiempo posible?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	4	5	5	4	

<p>4. ¿Considera que el horario establecido influye positivamente en su productividad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
<p>5. ¿En el puesto actual en el que desempeña sus labores, tiene metas establecidas con claridad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
<p>6. ¿Alcanza las metas que le establece la empresa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	4	5	5	4	

  
Firma del Juez Experto

Dimensión n° 5		EFICACIA				Observación
Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión	Escala	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
		(Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta)	(El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas)	(El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	(El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	
1. ¿Considera que el servicio brindado al cliente es de calidad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	
2. ¿Puede afirmar que se toman en cuenta las quejas y los reclamos de los clientes para mejorar el servicio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	4	5	5	4	
3. ¿Considera que los objetivos alcanzados son valorados dentro de la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	

4. ¿Cumple con las tareas o actividades encomendadas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	4	5	5	4	
5. ¿Cuenta con autonomía para resolver imprevistos durante la realización de sus funciones?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Totalmente insatisfecho</li> </ul>	5	5	5	5	



Firma del Juez Experto

## Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación



### CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente, informamos que la empresa PASTELERÍA CANADÁ EIRL con RUC 20514035688 autoriza a las tesis Sherley Carolina Medina Aguilar con código de matrícula 100019821 y Stefany Gutiérrez Vega con código de matrícula 100023214 de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: "Relación entre la Satisfacción laboral y la Productividad de los colaboradores del área de call center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019".

Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. Información Administrativa.
2. Información de Operaciones.
3. Aplicación del cuestionario a los empleados.
4. Comunicación con los trabajadores y jefes.

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud de las interesadas para los fines que estime conveniente.

Lima, 20 de julio de 2020

*Medina S*

*Stefany*

Firma del Tesista  
 Nombre: Carolina Medina  
 DNI: 47607981



Ivan Iparraguirre Robles  
 Gerente  
 PIZZA RAUL

Firma del Tesista  
 Nombre: Stefany Gutiérrez  
 DNI: 48242603

Firma y sello de la Empresa  
 Razón Social de la Empresa: PASTELERÍA CANADÁ EIRL  
 RUC: 20514035688  
 Celular: 983717495  
 Sitio web: www.pizzaraul.com

Av. Canadá 870, La Victoria - Lima