



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Diago Gutiérrez Adaluz Celeste (ORCID: 0000-0002-0840-9439)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi amado esposo Gonzalo Mendoza, por demostrarme su amor, comprensión y apoyo en esta etapa de estudio.

A mí adorada hija Maricrist Lucerito, por ser mi motivación más grande, mi impulso a seguir adelante y terminar con éxito mi maestría.

A mis queridos padres Julio y Techy, por ser mi ejemplo de amor, trabajo, estudios, perseverancia y apoyo incondicional, siempre; permitiendo que culmine con triunfo mi carrera profesional.

A mis queridos hermanos Erika, Julio y Alirio que, con su gran cariño y profesionalismo, hacen posible que culmine mí carrera de Postgrado.

Diago Gutiérrez Adaluz Celeste

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco al dador de la vida, mi Padre Dios Jehová, quien ha demostrado ser mi fortaleza en todo momento, mi guía, mi protector en cada paso que he dado, quien con su infinita misericordia ha permitido que finalice este proceso de estudio con éxito en esta etapa de mi vida.

A mi esposo Gonzalo, mi hija Maricrist, mis padres Julio y Techy, mis hermanos Erika, Julio y Alirio que con su gran amor, comprensión y apoyo incondicional permiten que culmine con éxito en este proceso de mi vida profesional.

Al Dr. Juan José Saavedra Olivos quien, con su guía, y experiencia investigativa, supo aconsejar y apoyar al término de ésta. A todos mis maestros que impartieron sus excelentes conocimientos dentro de las aulas de clases haciendo posible que finalice mis estudios y crezca profesionalmente.

De manera especial a la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y permitir que termine con éxito mi Post Grado.

A mis compañeros de aula que de alguna u otra forma contribuyeron para seguir adelante en esta maestría, con su ánimo, comprensión y respeto demostrando apoyo, hacen posible que se cumpla este período de formación profesional.

Diago Gutiérrez Adaluz Celeste

Página del Jurado



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 4:30:00 p.m. del día 28 de Noviembre del 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA CORPORATIVOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES GUAYAQUIL, 2019"**, presentada/o por el /la bachiller **DIAGO GUTIERREZ ADALUZ CELESTE**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

APROBADO POR MAYORIA


En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO para recibir el grado de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Piura, 28 de Noviembre del 2019




DR. JUAN JOSÉ SAAVEDRA OLIVOS
PRESIDENTE





MG. GANZO UBILLUS LUCILA MARIA
SECRETARIA



MG. MELGAR OJEDA KEVIN ALEX
VOCAL

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Br. Diago Gutiérrez Adaluz Celeste, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con DNI N° 002086411 con la tesis titulada **“Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019”**.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, julio, 2019

Diago Gutiérrez Adaluz Celeste
D.N.I. 002086411

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	12
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	12
2.2 Operacionalización de las Variables.....	12
2.3 Población y Muestra.....	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5 Procedimiento.....	16
2.6 Método de Análisis de datos.....	16
2.7 Aspectos Éticos:.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	35
Matriz de consistencia.....	36

Instrumentos de recolección de datos	37
Instrumentos de investigación	43
Validación de instrumentos	46
Carta de Autorización aplicación de instrumentos	46
Acta de aprobación de originalidad de tesis	49
Pantallazo del software de originalidad turnitin	50
Autorización de Publicación de tesis en repositorio institucional ucv	51
Autorización final del trabajo de investigación	52

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables	13
Tabla 2	Niveles de Satisfacción laboral de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	18
Tabla 3	Niveles de productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	19
Tabla 4	Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	20
Tabla 5	Dimensión motivación y reconocimiento de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	21
Tabla 6	Dimensión área de trabajo y ambiente de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	21
Tabla 7	Dimensión formación e información de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	22
Tabla 8	Variables correlaciones -satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	23
Tabla 9	Variable correlaciones - relación entre la satisfacción laboral en base a la dimensión motivación y reconocimiento, con respecto a la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	24
Tabla 10	Variable correlaciones - relación a la dimensión área y ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	25
Tabla 11	Variable correlaciones - relación entre la satisfacción laboral en base a la dimensión formación e información con respecto a la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019	26

Índice de figuras

Figura 1	Fórmula de diseño correlacional	12
Figura 2	Niveles de satisfacción laboral	18
Figura 3	Niveles de productividad	19

RESUMEN

El tema de la presente investigación, trata sobre la Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019". El desarrollo de este estudio es no experimental, transaccional de tipo descriptivo correlacional; con el objetivo de determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y la productividad, de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019. La población estudiada fue de 30 colaboradores del área corporativos. Usando como instrumento dos cuestionarios, uno para cada variable; siguiendo la normativa de la Universidad César Vallejo para este tipo de trabajo. Los instrumentos utilizados tuvieron un alto nivel de confiabilidad, los resultados obtenidos demuestran que existe una relación significativamente alta entre las variables satisfacción laboral y productividad, obteniendo un sig., bilateral de 0,00 y un valor Rho Spearman de 0.853 determinado una muy alta correlación.

Palabras claves: satisfacción laboral, productividad, motivación, reconocimiento.

ABSTRACT

The subject of the present investigation, deals with the Labor Satisfaction and the productivity of the collaborators of the Corporate Area of the National Corporation of Telecommunications Guayaquil, 2019 ". The development of this study is non-experimental, transactional descriptive correlational type; with the objective of determining the relationship between the variables of job satisfaction and the productivity, of the employees of the National Telecommunications Corporation Guayaquil, 2019. The population studied was 30 collaborators from the corporate area. Using as instrument two questionnaires, one for each variable; following the regulations of the Cesar Vallejo University for this type of work. The instruments used had a high level of reliability, the results obtained show a significantly high relationship between the variables labor satisfaction and productivity, obtaining a sig, bilateral 0.00 and a Rho Spearman value of 0.853 determined a very high correlation.

Keywords: labor satisfaction, productivity, motivation, recognition.

I. INTRODUCCIÓN

En muchas empresas la satisfacción laboral se toma de manera ligera al no considerar y tomar en cuenta a los trabajadores como una pieza indispensable para el cumplimiento de objetivos de la institución, más bien lo ven como un gasto en el cual no invierten. Si las empresas u organizaciones invirtieran en sus colaboradores brindándoles oportunidades de superación y crecimiento existirían colaboradores con esas ganas y deseo de dar lo mejor en su trabajo, con responsabilidad, trabajando con eficiencia y con ganas, disfrutando de lo que hace y sobre todo estar orgulloso de la empresa o institución que labora logrando una satisfacción laboral.

Ante aquella situación es urgente sacar y de forma indefinida el desinterés dentro de la empresa, ya que no produce, por lo tanto, no habrá productividad.

Actualmente nos encontramos en una sociedad organizada, que ha ido en constante cambio a nivel de organizaciones presentado cambios significativos de carácter económico, social, político y tecnológico.

Debido al crecimiento y a la dificultad de las instituciones se presenta el interés sobre el recurso humano que constituye este sistema, haciendo énfasis a los individuos que laboran en ella y su nivel de productividad, han presentado resultados institucionales que se pueden reflejar por el nivel de afectividad, que se tiene en la organización.

Las características comunes de las instituciones según Fernández y Rodríguez (1998), son actualmente, cuatro jerarquías; Un método social y técnico industrial en permanente variación; Un ambiente que desarrolla su labor en continua interacción con el ámbito; Una causa de comodidad e insatisfacción para los miembros que la conforman; la apariencia más intransigente y con mayor audiencia de nuestra corporación.

En vista de esto, la investigación llevada a cabo en todo el mundo por Oxford Economics (2014), el 76% de los trabajadores no están satisfechos con sus trabajos, debido a los bajos salarios, falta de políticas de jubilación, los horarios flexibles y especialmente las pobres estructuras organizaciones. También indica que "las jerarquías gerenciales casi nunca conectadas con los propósitos y prioridades definidas por las áreas de recursos humanos".

Se observa un problema en el nivel de productividad, que es significativamente bajo, ya que el nivel de la productividad de un empleado ecuatoriano llegó en abril 2019, los \$18,6 , ranking preparado por The Conference Board Economy (2019); por lo tanto, la baja Productividad se debe a la misma insatisfacción en su labor, pues las entidades del sector público a menudo no brindan todos los beneficios, como no satisfacen las necesidades de los mismos, o que hace que carezcan de capacidad suficiente para desarrollar sus actividades.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, EP; es una organización del estado ecuatoriano dedicado a las telecomunicaciones, que brinda los servicios: Telefonía móvil, fija a nivel internacional, regional y local, acceso a internet estándar y velocidad alta, televisión satelital en todo el territorio ecuatoriano, la empresa para el cumplimiento de los servicios que brinda, está conformada por trabajadores en diversas áreas, que día a día contribuyen con el logro de los propósitos de la entidad y su misión de brindar una buena atención todos los beneficiarios.

La satisfacción laboral tiene como resultante ser afectivo, emocional, se da de manera individual, este fenómeno psicosocial se puede comprender como un resultado de la valorización de la labor, o la experiencia profesional de la persona. Así mismo se tiene la percepción y comunicación de la organización en referencia al sentimiento del personal que labora en la organización, quien a su vez le permitirá tomar las acciones correctivas y plantear programas de mejora continua, en los procedimientos que correspondan. La productividad o también llamado rendimiento laboral es la correlación existente entre lo producido y los medios disponibles.

Impacto de la satisfacción laboral en la productividad, es un tema de gran interés porque nos gustaría conseguir o ser empleados felices y productivos. La presente investigación es de gran impacto para nuestra sociedad, donde se determinará las variables a estudiar, y llevar a cabo un análisis sobre la satisfacción de los empleados y como se está el grado de productividad de los mismos.

Entre los antecedentes en el ámbito Internacional tenemos a Fuentes (2012), quien estudió con el objetivo de definir el grado de influencia entre la satisfacción laboral en la productividad. Sus variables de estudio fueron la satisfacción laboral que es el resultado

de factores externos e internos y la productividad relacionada con la eficiencia y la eficacia. Los resultados evidenciaron que no existe impacto en la satisfacción laboral en la productividad. Los trabajadores que participaron en el estudio indicaron que su nivel de satisfacción laboral es alto. Esto como resultado de que la empresa los reconoció debido a su trabajo, al mantener las excelentes relaciones entre los trabajadores, han formulado políticas comerciales que son consistentes con los requisitos de los trabajadores, que tienen condiciones de trabajo óptimas. Estos resultados fueron de 90 puntos y muestran que los objetivos propuestos por el área de personal se cumplen debido al trabajo realizado diariamente y, por lo tanto, cumplen con altos niveles de productividad.

La investigación, realizada por Rosales (2015), “Satisfacción en la vida y Laboral de los colaboradores del Municipio de Lima”, realizada de 90 empleados, del municipio Metropolitano, tuvo como finalidad evaluar la Satisfacción tanto en el ámbito laboral como personal, la cual obtuvo resultados positivos con respecto a la correlación de dichas satisfacciones laborales. Estudiando como indicadores: instrucciones para una buena labor, un ámbito laboral óptimo y agradable y laborar entre colegas de manera organizada y amigables.

Ruiz (2009), realiza la investigación, “Nivel de Satisfacción Laboral de las empresas del estado y privadas, de la Ciudad de Chillan”, quien estudio el comportamiento de 100 trabajadores, llegando a determinar que el 69%, manifiesta que existe un nivel alto de satisfacción en el ámbito laboral, el 30%, se consideran en el nivel medio, y el 1.5% su satisfacción es baja. Los trabajadores de las empresas del estado tienen una mayor satisfacción 71%, y los colaboradores de las empresas de inversiones privadas el 67% de satisfacción, en tanto al análisis por sexo, tantas damas como caballeros muestran un alto índice de satisfacción en el ámbito laboral.

En lo que concierne al Ámbito Nacional en su investigación Ganchozo, (2017), titulada “la evaluación de satisfacción en el trabajo en de los servidores administrativo y docente en la Unidad Educativa Fiscal 13 de octubre del cantón Bolívar”. En torno a la cooperación entre compañeros de la institución se pudo comprobar que el 2% del personal están muy insatisfechos, un 8% bastante insatisfechos, también existe talento humano

algo insatisfechos representados con un 72%, de igual forma hubo personas satisfechas con el 12%, y el 6% de encuestados muy satisfechos.

Calderon (2016), concluyó mediante la información se pudo efectuar un diagnóstico del índice de satisfacción laboral de los docentes y administrativo, donde se logró comprobar falencias, en aspectos tales como: Información y comunicación, condiciones de trabajo, organización de trabajo y la calidad del servicio con la finalidad de incrementar la satisfacción laboral. Se analizaron los principales motivos que satisfacen laboralmente a trabajadores administrativos como docentes en la Información y comunicación se pudo demostrar que la información es inadecuada para realizar las tareas, en las condiciones de trabajo hay incumplimiento, en la organización de trabajo no se ajusta a las funciones que corresponde a los empleados y por último la calidad del servicio, falta de reconocimiento a la contribución del personal. Así mismo, facilitar un plan de mejora tomando en cuenta los indicadores tales como la inadecuada comunicación con el personal docente y administrativo, proporcionando los cargos correspondientes según el perfil de cada uno de ellos.

Se sociabilizó las conclusiones analizadas en el estudio, con los integrantes de la Unidad Educativa, desde los directivos, personal administrativo y docentes, que laboran Unidad Educativa 13 de octubre del Cantón Bolívar para la ejecución de charlas, seminarios y así los empleados se motiven a preocuparse más en las necesidades de los estudiantes y promover que estos persigan las metas de la institución.

Gallegos & Ramon (2016), en su investigación de título “el Análisis de la satisfacción laboral y nivel de influencia con el compromiso organizacional de los trabajadores en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, 2015”. Se observó que es muy importante la satisfacción laboral en las empresas por ello actualmente lo principal es ofrecer un ambiente apropiado y con recursos que permitan el cumplimiento de sus labores. Se analiza que al tener una buena organización se obtiene una buena satisfacción laboral, y brindar bienestar profesional al empleado, incentivar económicamente y acomodar su horario para disponer de otro trabajo, son las expectativas de éstos en su trabajo. Siendo el descontento para algunos casos teniendo como resultado una satisfacción laboral media. Se mostró qué; hay una relación entre la variable satisfacción laboral y el índice de productividad, por eso es muy importante que un colaborador realice sus tareas diarias

de manera feliz, y cuidar que no haya necesidades o ausentismos dentro de estos sitios de alojamiento.

Valencia (2014), en su análisis, sobre “Nivel de influencia de la satisfacción laboral en el desempeño, de los trabajadores de Laboratorios Ecu-American”; se realizó su análisis usando una encuesta valorada en escala de Likert, aplicada a 96 trabajadores; concluyendo que usualmente la suma total de los resultados logrados del análisis de las dimensiones señala una media de 49.70% lo que indica que la posición actual de la empresa está a un nivel promedio por tanto es preciso proponer directrices de acción a corto plazo así optimizar la satisfacción en el trabajo, creando un ambiente de trabajo sano donde todos los empleados se sientan comprometidos y el trabajo en equipo esté unido hacia el logro de los propósitos de la institución. Revelando el nivel de insatisfacción, que presenta los trabajadores, por lo cual el autor propone la elaboración de un documento que contenga los lineamientos para mejorar de manera continua.

En el Ámbito Local; el estudio realizado por Esteves (2015); sobre “la relación con el nivel de productividad y eficiencia de las empresas ecuatorianas”, se concluye que los empleados de las empresas ecuatorianas tienen diferentes niveles de capacitación en relación al trabajo que desempeñan. La carga laboral que tienen los empleados de las empresas ecuatorianas es regularmente justa.

López y Villacís (2018), realizó su investigación, “Satisfacción y Productividad en la Unidad Educativa Particular Bilingüe Santiago Mayor de la ciudad de Guayaquil”. Se concluyó que el ambiente laboral de la Institución es positivo-medio y los colaboradores se sienten con los 50% satisfechos. El nivel de productividad muestra un porcentaje de colaboración mayor del 60%. La productividad se describe de manera más propia que profesional al desarrollo de las tareas. Aportando a la elaboración de un Programa de acción que permita elevar los niveles de satisfacción y desempeño de los trabajadores, en dicha Unidad Educativa, implementando las acciones necesarias que cumplan los estándares que el Ministerio de Educación del Ecuador, propone en materia de calidad educativa.

Para Rivas (2017), que realizó un estudio en “Los colaboradores del programa de atención al adulto mayor de la fundación NURTAC perteneciente a la Universidad de

Guayaquil”, quienes se encuentra generalmente satisfechos con su trabajo, sin embargo, se pudo determinar mediante el Índice de Fluctuación Potencial que la mayoría de la muestra asignada tiene deseos de cambiar de empleo, lo que denota que independientemente de encontrarse cómodos en su trabajo actual, existen ciertos aspectos que generan insatisfacción en el personal.

Hay algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. Tenemos a McGregor, (1960) que sustenta sobre “la satisfacción de las necesidades de las personas están relacionados con el comportamiento”. Así mismo, Ramírez, Badii, & abreu (2008), sostienen la Teoría Social Cognitiva, la cual indica que para mantener satisfechos a los trabajadores se debe de instruir en base a sentirse seguros y la solución de conflictos.

Wright y Davis (2003), (citado por Gamboa, 2010) quienes definen “que la satisfacción en el ámbito del trabajo, simboliza la relación que hay en el ambiente donde labora con sus compañeros de trabajo, donde se investiga la relación que los trabajadores desean y la percepción de lo que reciben” (p, 70)

Spector (2007), manifiesta como “satisfacción laboral, como el grado de gusto de los trabajadores por su trabajo, lo define como una actitud” (p, 29).

Chiavenato (1986), señala “como una actitud que la persona tiene sobre su trabajo” (citado en morillo p, 48)

Para Locke (1976), define la satisfacción en el ámbito laboral como el afecto este puede ser general o específicos e incluye todos los aspectos o factores con referencia al trabajo, para poder llegar a una satisfacción laboral general. Así mismo el autor refiere que para poder medir el índice de satisfacción de los empleados, existen diversos factores o dimensiones, entre ellas podemos detallar: **La motivación y el reconocimiento**, es cual es un factor de suma importancia, y debido a que aquí la satisfacción es percibida por el grado impulso que brinda la organización a sus trabajadores, mediante el reconocimiento, el cual puede ser pecuniario o con diplomas, felicitaciones, recompensas, etc. **El área y ambiente de trabajo**; afecta la satisfacción laboral, porque es el lugar donde el trabajador pasa más tiempo en el día, el mismo que debe tener las mejores condiciones. **La**

formación e información, factor en el cual la organización define el plan de perfeccionamiento profesional y especialización, para cumplir con sus funciones.

García (2010), propone que, para el análisis de la satisfacción laboral, existen dos teorías, La teoría de dos factores de Herzberg en el año 1987, quien se enfoca a cubrir las necesidades que detalla Maslow, en su segundo nivel: protección y seguro, para lograr un clima laboral bueno. Esta teoría a su vez está conformada por los factores extrínsecos, enfocados en los elementos del área de trabajo, las cuales deben de ser revisadas de manera frecuente, para mantener la satisfacción de los trabajadores, está compuesta por las condiciones físicas donde se labora, el salario y las recompensas. Por otro lado, los factores motivacionales, estos están relacionados con el entorno laboral, basado en el logro de objetivos, reconociendo, autonomía; el aplicar esta teoría va a permitir a la empresa a evitar la insatisfacción., pero esta propuesta no ayuda al incremento de satisfacción. En concordancia con esta teoría, se puede lograr evitar que un trabajador no esté satisfecho, o al menos no se perciba la insatisfacción. Así mismo esta teoría no contribuye a incrementar el índice de satisfacción.

En el análisis para la productividad, tenemos las siguientes teorías.

Delgado (2014), define como el objetivo, que tiene las empresas, el cual es medible, respecto a los recursos usados en la producción, por lo tanto, es el logro de la organización mediante el compromiso de quienes la integran, mediante una mejora continua, lo cual resulta de la administración de recurso humano de manera eficiente.

Galindo y Rios (2015), sostiene acerca de la productividad, como una forma que se usa de manera eficiente, en las labores diarias y la inversión usada en la producción, un nivel de productividad alto, es cuando se logra una alta producción usando los recursos de manera eficiente, reduciendo considerablemente los sobrecostos, y con poca inversión, así mismo el incremento de productividad, no debe de generar gastos adicionales.

Hernández (2015), estudia como se puede medir la productividad, citando a Prokopenko, quien sostiene que la producción se mide por el tiempo que un trabajador le dedica a una determinada tarea, usando ratios basados en el número de horas usadas entre las horas disponibles en la realización de la tarea, estos nos darán indicios sobre el porcentaje de

eficacia, determinando si esta incrementa existe una mejora de producción. Para medir el tiempo que un trabajador usa en brindar un servicio, podemos usar los círculos de calidad, y la automatización de las tareas; estas deben de implantarse en la organización como políticas de trabajo, y no solo ser usadas de manera temporal. Creando una cultura basada en que la medición de los niveles de productividad, se realice de manera continua, y cada trabajador asuma la responsabilidad que le corresponda.

En el área de corporativos, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Guayquil, se va a realizar la evaluación de la productividad, teniendo como base un directorio de inspección, con el fin de reconocer la oportunidad para contribuir a la mejora de las labores que los colaboradores realizan, realizando un control de los procedimientos y material a usar, según lo descrito por (Bain, D. 2000).

El estudio de la productividad utiliza como dimensiones para el análisis: a) Verificación de la provisión, b) Verificación del equipo, C) Verificación de procedimientos.

(Bain, D. 2000), sostiene, acerca de la dimensión de productividad, **Verificación de la disposición**, que es el orden y distribución de los trabajadores de la organización, realizan en sus actividades laborales, y estas demuestran el tiempo que se utiliza en el cumplimiento de los procedimientos. Así mismo, al trabajadores, la empresa debe de dotar de los instrumentos necesarios, en sus labores diarias, así estas contribuyan en la realización y llegar a lograr los objetivos propuestos. En este proceso, la productividad debe de cumplir una serie de supervisiones y control; así mismo el cumplimiento de los objetivos sean verificados. La disposición de los trabajadores deben estar siempre alineadas a realizar las cosas de la mejor manera posible, y estas concuerden con los requisitos que se exige, para poder determinar la productividad y eficiencia de las actividades.

Así mismo sostiene (Bain, D. 2000), sobre la dimensión **Verificación del equipo**, que se ve reflejada, por la forma y disposición del trabajador en el uso y manejo de las herramientas, instrumentos y material, que se dispone para la realización de sus actividades, colaborando con el avance de los procedimientos y la productividad de los trabajadores, para lo cual se debe de comprobar; si los equipos usados y manejados son de última tecnología, los cuales contribuyan a la producción en mayor nivel y se enfoque

en que los clientes este satisfechos; en esta dimensión se propone realizar evaluaciones a los trabajadores en aspectos relacionados desde, su manera de uso, formulando una planificación de tareas, para desarrollar las actividades propuestas, en la cual estas esten basadas el metas y objetivos, que esten en lineamiento con la organización, disponiendo de los recursos que tiene. En esta dimensión tambien se plantea que se debe de realizar el control de la forma como se cuidan las herramientas, instrumentos y maquinarias, las mismas que deben de tener un mantenimiento, para alargar el tiempo de vida util, lo cual nos llevara a ser mas eficientes y por ende ser mas productivos.

Para la **Verificación de los procedimientos**, (Bain, D. 2000), considera, que este se desarrolla, mediante, la toma de interés, que un trabajador, realiza en la ejecución de sus tareas, los mismos que deben mejorar los procesos, realizar la simplificación de los mismos, además de considerar las medidas más adecuadas, dependiente de la situación que se de en ese momento. Para obtener los resultados esperados, se debe de mejorar los procesos; los mismos que deben de cumplir los estándares de calidad, minimizando procedimientos, así marcar la diferenciación de la empresa. Para poder lograr altos niveles de productividad, la organización tiene que garantizar que el trabajo se desarrolle en un ambiente agradable, asi mismo debe de adecuar los procedimientos dependiendo del perfil de cada trabajador que cubran los puestos correctos. La empresa debe de evaluar a los trabajadores en base a su perfil, y referente al puesto o labor que realicen, este debe estar detallado dentro de la estructura organizacional de el intitución.

En base a lo sustentado líneas arriba, la presente investigación, se basa en la resolución del problema:

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019?

Siendo las preguntas específicas:

PE1 ¿Qué relación existe entre la dimensión motivación de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019?

PE2 ¿Qué relación existe entre la dimensión área de trabajo de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019?

PE3 ¿Qué relación existe entre la dimensión formación de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019?

Como **justificación** de la presente investigación es de gran relevancia social, porque la satisfacción laboral nos permitirá valorar, como es el grado de placer de las personas al realizar su trabajo; el cual lo justificamos por ser.

Conveniente, Esta investigación es práctica porque le permite a cualquier tipo de institución identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad de la fuerza laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

El estudio es **relevante social**, porque mediante los resultados, permitirá identificar el índice de satisfacción que existe y la influencia sobre la productividad.

La investigación tiene **utilidad metodológica** porque nos servirá como referencia la aplicación de un instrumento de medición. De manera que pueda contribuir a mejoras del desempeño laboral.

Como **Objetivo General** de la investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Los **objetivos específicos** planteados son:

O1: Determinar la relación que existe entre la motivación y reconocimiento de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019

O2: Determinar la relación que existe entre el área y ambiente de trabajo de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019

O3: Determinar la relación que existe entre la formación e información de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019

La **hipótesis** dentro de esta investigación es fundamental, formulando como hipótesis general:

“Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019”;

La hipótesis nula: “No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019”.

Las hipótesis específicas planteadas son:

H1: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión motivación y reconocimiento de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

H2: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión área y ambiente de trabajo de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

H3: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión formación e información de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

El estudio sugiere un diseño que se considera un tipo cuantitativo, no experimental, dado que no será manipulado por sus variables y la modificación de los resultados.

El cual nos permitirá analizar el fenómeno en su ambiente natural dentro la empresa del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Se miden las dos variables: Satisfacción laboral y la productividad hallando una correlación estadística entre ambos conceptos variables. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010)

M: Colaboradores del área Corporativos.

O₁: Satisfacción Laboral

O₂: Productividad

r: Relación entre las dos Variables

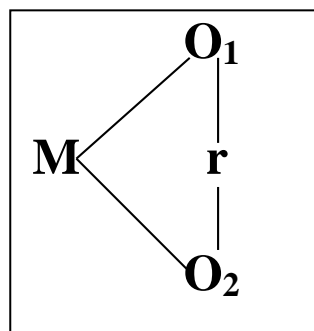


Gráfico 1 Fórmula de diseño correlacional

2.2 Operacionalización de las Variables

Acción por la cual, la variable de estudios, se convierte de conceptos a términos medibles, concretos y observables, es decir estas se transforman en indicadores y dimensiones. La operacionalización de las variables es convertirla en un elemento medible.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	Locke (1976) define la satisfacción laboral como "un estado emocional positivo o agradable que surge de la valoración del trabajo o la experiencia laboral".	Cuestionario de 26 ítems, conformado 1 ítems a la opinión general; 12 ítems a la dimensión motivación y reconocimiento; 8 ítems a la dimensión área y entorno de trabajo; y 5 ítems a la dimensión formación e información.	Motivación y reconocimiento. Área y ambiente de trabajo. Formación e información.	Identificación con la institución Evaluación relacionada con las condiciones de trabajo Información relacionada con el plan de formación continua planificado por la institución para incrementar las condiciones de trabajo.	Ordinal
Productividad	Bain (2000) define la productividad teniendo como base un directorio de inspección, con el fin de reconocer la oportunidad para contribuir a la mejora de las labores que los colaboradores realizan y lo hacen mediante un control de los procedimientos y material a usar.	Cuestionario de 22 ítems, conformado: 8 ítems a la dimensión: Verificación de la disposición, 6 ítems a la dimensión: Verificación del equipo, 8 ítems a la dimensión: Verificación de procedimientos. La escala de medición es Likert con cinco opciones de respuesta, todas en términos de actitudes, Número 1) "Nunca" 5) "Siempre"; para todas las dimensiones	Verificación de la disposición Verificación del equipo Verificación de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a instrumentos y materiales • Seguimiento del proceso • Uso de materiales • Predisposición • Equipamiento y manejo de equipos. • Planificación de actividades. • Cuidado de herramientas y equipo. • Mejora de los procesos • Simplificación de los elementos de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Evaluación del Trabajo 	Ordinal

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población:

Actualmente la población a estudiar está integrada por 30 personas o colaboradores que trabajan en el área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Guayaquil, en el año 2019.

Para Arias, (2006), la población es “la agrupación de elementos estos pueden ser finito o infinitos, quienes tienen caracteres en común” (p. 81)

2.3.2 Muestra:

Hernández, Fernández, y Baptista, (2010), señalan que “esta se determina por el análisis probabilístico, para ser estudiado”

La muestra de la presente investigación está compuesta por 30 trabajadores del área corporativos de la corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, la misma que se determinó por ser su población finita esta es igual que la muestra.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Pardinas (1982), define como “instrumentos de uso metodológico, orientadas en la resolución de un problema, en cual nos permitirá la aprobación o desaprobación de la hipótesis planteada”.

Para Rojas (1996), se refiere que, para el levantamiento de los datos en campo, se necesita definir las técnicas e instrumentos a usar, considerando; la cantidad y tipo de la información, esta puede ser cualitativa o cuantitativa, las mismas que debe de tener una justificación, basada en los objetivos e hipótesis, de no realizarse este procedimiento los resultados pueden ser no útiles en el análisis de la problemática planteada.

Frente, a la detallada línea arriba, para la realización de este estudio de investigación, usamos como técnicas e instrumentos:

2.4.1 Técnicas:

Se ha desarrollado a través de un estudio que, en el momento adecuado, se estructuró utilizando, como base de sus dimensiones, todas las variables a estudiar: satisfacción laboral y productividad; junto con los indicadores de referencia; El propósito fue descubrir, encontrar y recopilar datos a través de preguntas que se hicieron directa e indirectamente a los socios que trabajan en el área corporativos y luego obtener la información y servir como resultado de la encuesta.

2.4.2 Instrumentos de recolección

Como instrumento para la satisfacción laboral se utilizó un modelo de cuestionario que es autoría del proyecto Europeo desarrollado por Coexphal, Euroempleo, (2012) cofinanciado por el Servicio Andaluz de Empleo y el Fondo Social Europeo, en el marco del Programa para la cooperación transnacional e interregional en el ámbito del empleo. El propósito del cuestionario es obtener la información de los socios de la compañía sobre su trabajo con la empresa, el valor asociado con las condiciones de trabajo en materia de seguridad, higiene y ergonomía, mediante la obtención de información sobre los programas de educación continua que realizan la empresa con el único propósito de optimizar el entorno laboral.

Se empleó para la variable 1: Satisfacción Laboral un Cuestionario con 26 ítems, respondiendo 1 ítems a la percepción general; 12 ítems a la dimensión motivación y reconocimiento; 8 ítems a la dimensión área y ambiente de trabajo; 5 ítems a la dimensión formación e información.

Como instrumento para evaluar a la productividad se utilizó un cuestionario de una tesis cuyo autor es (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, 2012)Lomas Púa, R. (2017). Cuyo propósito del cuestionario es verificar la disposición, el equipo y los procedimientos.

Se empleó para la variable 2: Productividad, una cedula, en la cual se describen 22 preguntas, conformadas por la variable y su respectivo instrumento.

2.4.3 Validación y Confiabilidad

Validez: Esta investigación, se manejó la destreza de juicio de especialistas para comprobar la validación, en lo referente a instrumentos hechos, junto con sus dimensiones e indicadores, del mismo modo estuvo analizado por expertos en el contenido del tema a investigar; de la Universidad César Vallejo, verificando por último al instrumento para aplicarlo.

Confiabilidad: Esta medición del instrumento se realizó utilizando el Programa estadístico español SPSS 23, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad, que es un modelo de consistencia interna que calcula cuánto se mejoraría la confiabilidad de la prueba si se descarta un objeto en particular.

2.5 Procedimiento

El procedimiento que se realizó en la recolección de datos en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, la misma que aprobó y autorizó el Tcnlg. Johnny Paúl Cantos Gutiérrez de dicha entidad pública, donde se procedió a aplicar el cuestionario antes formulado, el mismo que se efectuó con 30 colaboradores, detallando 26 preguntas para conocer el grado de satisfacción laboral y 22 preguntas para la productividad del área de corporativos.

2.6 Método de Análisis de datos

Cuando el programa estadístico español SPSS 23 aplica y analiza la tecnología de confiabilidad Alpha de Cronbach para ver su relación existente entre las variables de estudio que son:

Variable 1: La Satisfacción Laboral.

Variable 2: La Productividad.

Se procedió a trabajar con el programa Excel que facilitó los resultados estadísticos de estas variables y mediante las tabulaciones cruzadas para la muestra y el análisis de los objetivos. Con el fin de mostrar la relación entre las variables y los gráficos estadísticos de una manera general, se ha mostrado el resultado para una mejor comprensión y verificación de la hipótesis.

2.7 Aspectos Éticos:

Dentro de las consideraciones éticas tenemos: La investigación está basada en principios de integridad, para el levantamiento de información aplicada a la muestra que se estudiara; Legitimidad en el levantamiento de la información; dar veracidad legítima a los resultados; privacidad en todas las contestaciones que se recolectó; privacidad a las dos encuestas que se aplicó; respetar los derechos del autor; aplicar la Normas APA.

III. RESULTADOS

3.1.- Descripción de los resultados

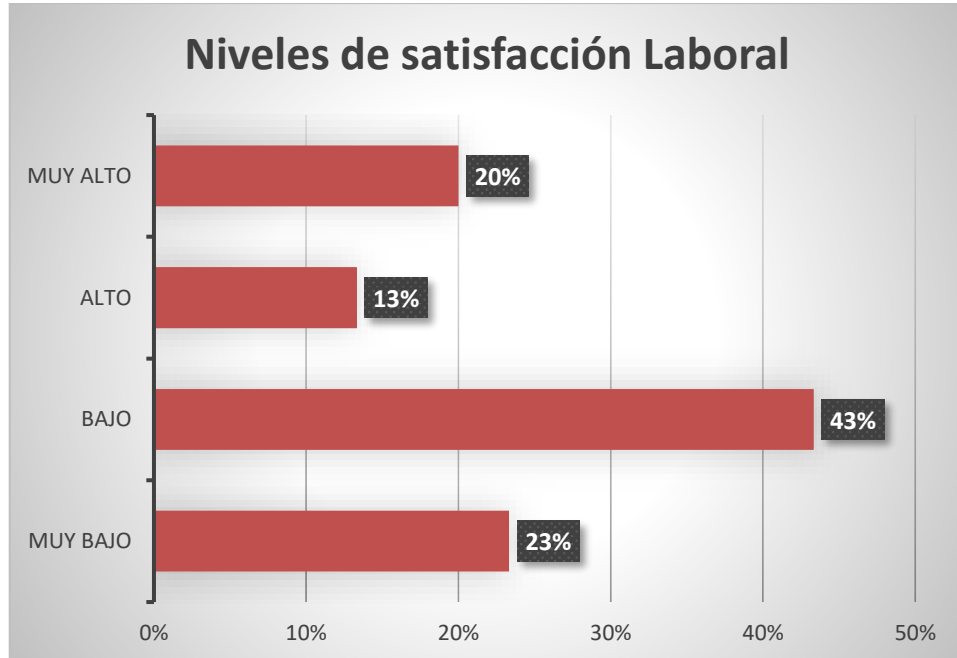
Objetivo General: Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Tabla 2: Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Escala de medición instrumento	Desde	Hasta	f	%	Escala de medición variable
Muy insatisfecho	40	56	7	23.3	Muy Bajo
Insatisfecho	57	74	13	43.3	Bajo
Satisfecho	75	91	4	13.3	Alto
Muy Satisfecho	92	110	6	20.0	Muy Alto
Total			30	100.0	

Fuente: Análisis de los resultados de las encuestas

Gráfico N° 2



Análisis:

En el gráfico N° 2 se aprecia que de acuerdo a los niveles de satisfacción laboral recolectados que se ha encontrado que el 43% del personal presenta un nivel bajo de satisfacción, así como el nivel muy bajo se presenta con un 23%, como consecuencia se observa que sólo el

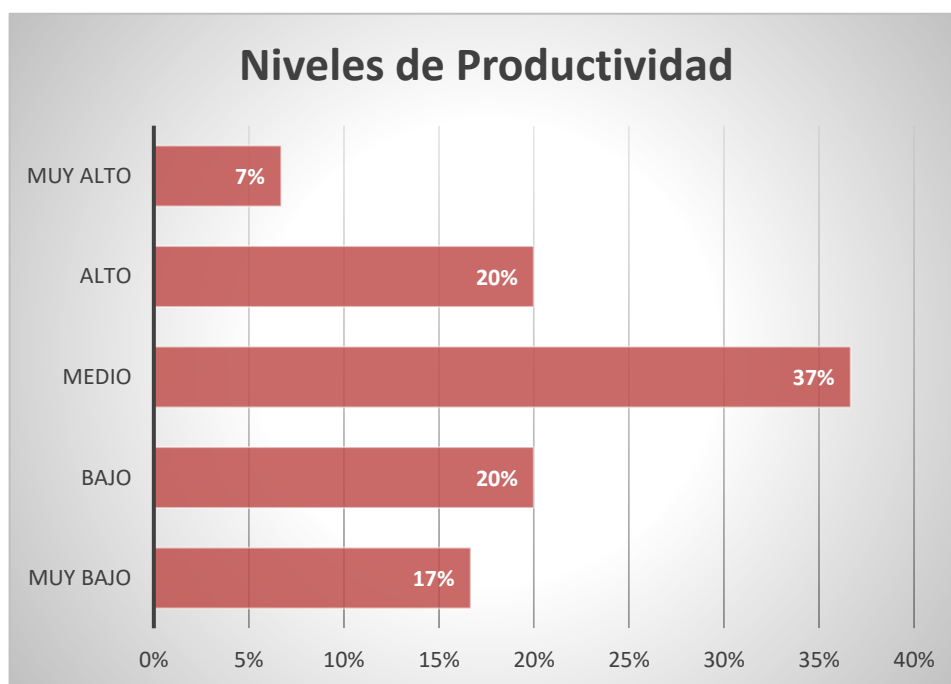
20% tiene un nivel muy alto en satisfacción laboral por parte de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Tabla 3: Niveles de Productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Escala de medición instrumento	Desde	Hasta	f	%	Escala de medición variable
Nunca	22	39	5	17%	Muy Bajo
Casi Nunca	40	56	6	20%	Bajo
A Veces	57	74	11	37%	Medio
Casi Siempre	75	91	6	20%	Alto
Siempre	92	110	2	7%	Muy Alto
Total			30	100%	

Fuente: Análisis de los resultados de las encuestas

Gráfico N° 3



Análisis:

En el gráfico N° 3 se observa de acuerdo a los datos recolectados según estudio un nivel medio de productividad con un 37%, seguido de un 20% respectivamente en alto – bajo de productividad y como consecuencia se observa que sólo el 7% tiene un nivel muy alto en producción por parte de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Tabla 4: Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Satisfacción Laboral	Productividad											
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	5	16.7%	1	3.3%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	7	23.3%
Insatisfecho	0	0.0%	5	16.7%	8	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	13	43.3%
Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	3	10.0%	0	0.0%	4	13.3%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	3	10.0%	2	6.7%	6	20.0%
Total	5	16.7%	6	20.0%	11	36.7%	6	20.0%	2	6.7%	30	100.0%

Fuente: Cuestionarios Satisfacción laboral y Productividad

Interpretación:

En la tabla 4 se puede observar según datos alcanzados por la SPSS 23 en la prueba de normalidad, que las variables satisfacción laboral y productividad se encuentran normalmente distribuidas.

Notamos que del total de los investigados se ha logrado determinar que 43.3% de los encuestados de la corporación nacional de Telecomunicaciones Guayaquil se encuentran insatisfechos, el 26.7% tiene un nivel de productividad a veces, mientras el 16.7% es casi nunca y el 0.0% es nunca, casi siempre y siempre, en tanto el 13.3 % se encuentra satisfecho, de los cuales el 3.3.% a veces tienen niveles de productividad por parte de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Objetivo Específico N°01: Determinar la relación que existe entre la motivación y reconocimiento de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Tabla 5: Dimensión motivación y reconocimiento de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Motivación y reconocimiento ítems 02 – 13	Productividad											
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	5	16.7%	6	20.0%	9	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	66.7%
Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	6	20.0%	2	6.7%	10	33.3%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	5	16.7%	6	20.0%	11	36.7%	6	20.0%	2	6.7%	30	100.0%

Fuente: Cuestionarios Satisfacción laboral y Productividad

Interpretación:

Del total de 100% de los investigados se ha logrado determinar que 66.7%, de los encuestados tiene un nivel muy insatisfecho de motivación y reconocimiento, de los cuales el 30.0% tiene un nivel de productividad a veces, el 16.7% tiene nunca, siendo el 20% casi nunca y 0.0% con un nivel de productividad casi siempre y siempre por parte de los colaboradores del área de corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Objetivo Específico N° 02: Determinar la relación que existe entre el área y ambiente de trabajo de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Tabla 6: Dimensión área de trabajo y ambiente de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Área trabajo y ambiente ítems 14 -21	Productividad											
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	5	16.7%	3	10.0%	8	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	16	53.3%
Insatisfecho	0	0.0%	3	10.0%	2	6.7%	3	10.0%	0	0.0%	8	26.7%
Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	3	10.0%	2	6.7%	6	20.0%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	5	16.7%	6	20.0%	11	36.7%	6	20.0%	2	6.7%	30	100.0%

Fuente: Cuestionarios Satisfacción laboral y Productividad

Interpretación:

Observamos que para determinar el nivel de significancia de dimensión a la variable se utilizó el programa estadístico SPSS 23 publicando los siguientes datos:

Del total de los investigados se ha logrado determinar que 53.3%, de los encuestados, tiene un nivel muy insatisfecho de área de trabajo y ambiente, de los cuales el 26.7%, tiene un nivel de productividad a veces, el 16.7% nunca, el 10% casi nunca y con un nivel de productividad de 0.0% casi siempre y siempre por parte de los colaboradores del área de corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Objetivo Específicos N° 03: Determinar la relación que existe entre la formación e información de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Tabla 7: Dimensión formación e información de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Formación e información ítems 22 - 26	Productividad											
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	5	16.7%	6	20.0%	9	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	66.7%
Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	3	10.0%	0	0.0%	4	13.3%
Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	3	10.0%	2	6.7%	6	20.0%
Muy satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	5	16.7%	6	20.0%	11	36.7%	6	20.0%	2	6.7%	30	100.0%

Fuente: Cuestionarios Satisfacción laboral y Productividad

Interpretación:

Para determinar el nivel de significancia de dimensión formación e información a la variable productividad fue preciso el uso del programa estadístico SPSS 23 las cuales resultaron los siguientes datos:

Del total de los investigados se ha logrado determinar que 66.7%, de los encuestados tiene un nivel muy insatisfecho de formación e información, de los cuales el 30.0%, tiene un nivel de productividad a veces, el 16.7% nunca y el 20% casi nunca, siendo al final la productividad 0,0% casi siempre y siempre por parte de los colaboradores del área de corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

3.2 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General: Existe una la relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Tabla 8: Variables correlaciones -satisfacción laboral y productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

			Variable Satisfacción	Variable Productividad
Rho de Spearman	Variable Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	,853**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Variable Productividad	Coefficiente de correlación	,853**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

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

La satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

Existe relación entre la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores del área Corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Guayaquil, 2019.

Se ha logrado determinar que existe un coeficiente de correlación positivo $rS = ,853^{**}$ y estadísticamente significativa entre las variables de estudio debido a que la sig. Bilateral es de ,000 (Sig. < 0.01) es menor que del 5%. Se **Acepta** la hipótesis general.

Hipótesis Específica 1: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión motivación y reconocimiento de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Tabla 9: Variable correlaciones - relación entre la satisfacción laboral en base a la dimensión motivación y reconocimiento, con respecto a la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

			Variable Productividad	Dimensión motivación y reconocimiento ítems 02 - 13 (Agrupada)
Rho de Spearman	Variable Productividad	Coeficiente de correlación	1.000	,771**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Dimensión motivación y reconocimiento ítems 02 - 13 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,771**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

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

La dimensión motivación y reconocimiento se relaciona con la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Guayaquil, 2019

Existe relación entre la dimensión motivación y reconocimiento de la satisfacción laboral; se relaciona con la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Se ha logrado determinar que existe coeficiente de correlación positivo alto $rS = ,771^{**}$ y estadísticamente significativa entre las variables de estudio debido a que la sig. Bilateral ,000 (Sig. < 0.01) es menor que del 5%. Se **Acepta** la hipótesis específica.

Hipótesis Específica 2: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión área y ambiente de trabajo de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Tabla 10: Variable correlaciones - relación a la dimensión área y ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

			Variable Productividad	Dimensión área y ambiente de trabajo ítems 14 -21
Rho de Spearman	Variable Productividad	Coefficiente de correlación	1.000	,648**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Dimensión área y ambiente de trabajo ítems 14 -21	Coefficiente de correlación	,648**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

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

La dimensión área y ambiente de trabajo se relaciona con la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Existe relación entre la dimensión área y ambiente de trabajo, se relaciona con la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Se ha logrado determinar que existe coeficiente de correlación positivo alta $rS = ,648^{**}$ y estadísticamente significativa entre las variables de estudio debido a que la sig. Bilateral ,000 (Sig. < 0.01) es menor que del 5%. Se **Acepta** la hipótesis específica.

Hipótesis Específica 3: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión formación e información de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área Corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Tabla N° 11: Variable correlaciones - relación entre la satisfacción laboral en base a la dimensión formación e información con respecto a la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

			Variable Productividad	Dimensión formación e información ítems 22 – 26
Rho de Spearman	Variable Productividad	Coefficiente de correlación	1.000	,769**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Dimensión formación e información ítems 22 – 26	Coefficiente de correlación	,769**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

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

La dimensión formación e información se relaciona con la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Existe relación entre la dimensión formación e información, se relaciona con la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

Se ha logrado determinar que existe coeficiente de correlación positivo alta $r_s = ,769^{**}$ y estadísticamente significativa entre las variables de estudio debido a que la sig. Bilateral ,000 (Sig. < 0.01) es menor que del 5%. Se **Acepta** la hipótesis específica.

IV. DISCUSIÓN

Después del análisis de los resultados, se pudo encontrar en las encuestas realizadas a los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil 2019, que en general como se muestra en la **Tabla 4**, examinó a un total de 30 empleados, del total de los encuestados se ha logrado determinar que 43.3%, se encuentran insatisfechos laboralmente, de los cuales el 26.7%, tiene un nivel de productividad a veces, porque los empleados no se sienten identificados con las funciones y responsabilidades que el trabajo requiere. Asimismo, la retroalimentación no siempre da una solución inmediata a todos los problemas presentados en la institución. Asimismo, un factor importante es el salario porque no se ajusta a las funciones y responsabilidades que exige el trabajo porque a menudo no satisface todas sus necesidades, la empresa no siempre brinda educación que ayude a fortalecer la calidad del personal, no siempre ofrece oportunidades para que el personal se forme académica y profesionalmente de acuerdo con las funciones que desempeña, y en ocasiones no aplica métodos de comunicación adecuados para mantener informados todos los cargos de las instituciones. Como resultado se ha logrado determinar que existe un coeficiente de correlación positivo $rS = ,853^{**}$ con una sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01). Se **Acepta** la hipótesis general. En **Tabla 5**, se muestran los resultados del análisis de la dimensión motivación y reconocimiento, donde del total de los encuestados se ha logrado determinar que 66.7%, tiene un nivel muy insatisfecho de dicha dimensión, de los cuales el 30.0%, tiene un nivel de productividad a veces. Resultados muy diferentes al estudio realizado por Fuentes (2012), quienes analizó con el objetivo de determinar el nivel de influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, determinado como variables de análisis la satisfacción laboral que es el resultado de factores externos e internos y la productividad relacionada con la eficiencia y la eficiencia. Los resultados determinaron que los trabajadores que formaron parte del estudio indicaron que su nivel de satisfacción laboral es alto; esto como consecuencia a que la empresa los reconoce, por su labor, se mantienen excelentes relaciones entre los trabajadores, se han diseñado políticas de la empresa que están en concordancia con los requerimientos de los trabajadores, las mismas que tienen condiciones de trabajo óptimas. Estos resultados fueron de 90 puntos en adelante, con lo que se prueba que las metas propuestas por el área de recursos humanos, son cumplidas, por la labor que a diario se realiza, cumpliendo así niveles de productividad altos. Así mismo de evidencia que la teoría de Locke (1976), quien sostiene que la motivación y el reconocimiento, es un factor de suma importancia, y debido a que aquí la satisfacción es percibida por el grado impulso que brinda la organización a sus trabajadores, mediante el reconocimiento, el cual puede ser pecuniario o con

diplomas, felicitaciones, recompensas, etc. Así mismo se puede sostener con la teoría de García (2010). Que indica que los factores motivacionales, están relacionados con el entorno laboral, basado en el logro de objetivos, reconociendo, autonomía; el aplicar esta teoría va a permitir a la empresa a evitar la insatisfacción, con estos resultados se puede determinar que la Cooperación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, no motiva ni reconoce a sus colaboradores, dando como resultado un nivel de insatisfacción laboral lo cual repercute a alcanzar los niveles requeridos de productividad. Como resultado se ha logrado determinar que existe un coeficiente de correlación positivo $rS = ,771^{**}$ con una sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01). Se **Acepta** la hipótesis específica. En la **Tabla 6**, para el análisis de la dimensión área y ambiente de trabajo, del total de los encuestados se ha logrado determinar que 53.3%, de ellos, tiene un nivel muy insatisfecho laboralmente, en la dimensión en estudio, de los cuales el 26.7%, tiene un nivel de productividad a veces. Lo que concuerda con lo sostenido por Gallegos y Ramon (2016), en su investigación de título “el Análisis de la satisfacción laboral y nivel de influencia con el compromiso organizacional de los trabajadores en los hoteles y hostales de la ciudad de cuenca, 2015”. Se observó que es muy importante la satisfacción laboral en las empresas por ello actualmente lo principal es ofrecer un ambiente apropiado y con recursos que permitan el cumplimiento de sus labores. Se analiza que al tener una buena organización se obtiene una buena satisfacción laboral, y brindar bienestar profesional al empleado, incentivar económicamente y acomodar su horario para disponer de otro trabajo, son las expectativas de éstos en su trabajo. Se mostró qué; hay una relación entre la variable satisfacción laboral y el nivel de productividad, por eso es muy importante que un colaborador realice sus tareas diarias de manera feliz. Así mismo la teoría de Locke (1976), sobre el área y ambiente de trabajo; indica que predomina en la satisfacción laboral, ya que es el lugar donde el trabajador pasa el mayor tiempo del día, las mismas que deben de tener las condiciones óptimas, de los resultados encontrados se evidencia que esta dimensión, influye en la satisfacción y por ende en la productividad de los colaboradores. Así mismo al realizar el análisis de las encuestas aplicadas a los colaboradores del área Corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Como resultado se ha logrado determinar que existe un coeficiente de correlación positivo $rS = ,648^{**}$ con una sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01). Se **Acepta** la hipótesis específica. En relación con la dimensión formación e información y la variable productividad en la **Tabla 7**, se logró evidenciar que del total de los investigados se ha logrado determinar que 66.7%, de los encuestados, tiene un nivel muy insatisfecho laboralmente de formación e información, de los cuales el 30.0%, tiene un nivel de productividad a veces.

Estos resultados se validan con la investigación de Esteves (2015); sobre “la relación con el grado de productividad y eficiencia de las empresas ecuatorianas”, se concluye que los empleados de las empresas ecuatorianas tienen diferentes niveles de capacitación en relación al trabajo que desempeñan. La carga laboral que tienen los empleados de las empresas ecuatorianas es regularmente justa. Por ende, se puede decir que, en el área de corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019 se encuentra comprometida en la formación de sus colaboradores, lo cual conlleva a que cada uno de ellos se identifique con las labores que realizan y estas contribuyan a que la empresa cumpla con los niveles de productividad planificados. Como resultado se ha logrado determinar que existe un coeficiente de correlación positivo $rS = ,769^{**}$ con una sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01). Se **Acepta** la hipótesis específica.

Todas las dimensiones mencionadas afectan directamente la satisfacción laboral de los empleados con la productividad. Es por eso que la investigación se relaciona con la investigación realizada por Locke (1976), en su tesis: "La satisfacción laboral y su impacto en la productividad, en la que concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad, la capacitación contante y permanente, son indicadores que afectan a los trabajadores para estar satisfechos.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha podido demostrar con respecto al objetivo general que **existe** una relación muy alta entre las variables en estudio satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019 debido a que se obtuvo una correlación de ,853** y una sig. Bilateral de 0,000 la cual es menor que 0,05%. Determinando que si el nivel de satisfacción incrementa el nivel de productividad también lo hace.
2. Se ha podido demostrar con respecto al objetivo específico N°01 que **existe** una relación alta entre la dimensión motivación y reconocimiento de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019 debido a que se obtuvo una correlación de ,771** y una sig. Bilateral de 0,000 la cual es menor que 0,05%.
3. Se ha podido demostrar con respecto al objetivo específico N°02 que **existe** una relación alta entre la dimensión área y ambiente de trabajo de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019 debido a que se obtuvo una correlación de ,648** y una sig. Bilateral de 0,000 la cual es menor que 0,05%.
4. Se ha podido demostrar con respecto al objetivo específico N°03 que **existe** una relación alta entre la dimensión formación e información de la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la corporación nacional de telecomunicaciones Guayaquil, 2019 debido a que se obtuvo una correlación de ,769** y una sig. Bilateral de 0,000 la cual es menor que 0,05%.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** A los Gerentes y alta dirección de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Guayaquil, 2109 recomienda que se tomen medidas correctivas y de mejora para proporcionar a los empleados un entorno de trabajo satisfactorio que permita generar una alta productividad y un compromiso con la empresa.
- 2.** Al jefe del área corporativos de la corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019 proporcionarle todas las herramientas necesarias para que el empleado pueda realizar sus tareas de manera eficiente y realizar capacitación donde pueda brindar conocimiento a los empleados en las diversas actividades y tener la capacidad y talento para desarrollarse de la manera efectiva.
- 3.** Al jefe del área corporativos prevea un presupuesto de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019 para un incremento salariales de los empleados, de modo que se alinee con las funciones y responsabilidades de la posición del empleado.
- 4.** Al jefe del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019 cree oportunidades para que el personal sea educado académicamente y profesionalmente de modo que la colaboración sea más efectiva y eficiente, promoviendo la productividad en el trabajo y logrando metas.
- 5.** A los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019 tomar en cuenta los métodos de comunicación que sean suficientes para crear una comprensión del mensaje y hacerlo más comprensible entre los integrantes de la organización, para que no perjudique el desarrollo de las actividades.

REFERENCIAS

- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. (2012). *Fortalecimiento de capacidades para la gestión descentralizada: Alcances, Estado Actual y Conclusiones*. Obtenido de USAID Perú ProDescentralización.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación-Introducción a la metodología científica*. República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Bain, D. (2000). *Productividad: La solución a los problemas de la empresa*. México: McGraw-Hill.
- Board, T. C. (30 de Abril de 2019). *Resumen de Productividades*. Obtenido de Growth Of GDP, Per Capita income and Labor Productivity, 2019.
- Calderón Ganchozo, F. (2017). *Evaluación de la satisfacción laboral del personal docente y administrativo en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del Cantón Bolívar*. Calceta.
- Calderón Ganchozo, F. A. (2017). *Evaluación de la satisfacción laboral del personal docente y administrativo en la Unidad Educativa Fiscal 13 de Octubre del Cantón Bolívar*. Manavi: Calceta: Espam.
- Carol Ruiz. (2009). "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHILLÁN".
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato. (2009). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Colquitt, J., Lepine, J., & Wesson, M. (2012). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Michigan: McGraw-Hill Education.
- David Bain. (2000).
- Delgado. (2014). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*.
- Delgado J P. (2014). "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017".
- Economics, O. (11 de octubre de 2014). *El Tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14674698>
- Edwin Valencia. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American*.

- Empleo, E. (2012). *Estudio Comparado Euroempleo*. Andaluz.
- Erika Rivas. (septiembre de 2017). *ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASIGNADO A PROGRAMAS DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA FUNDACIÓN NURTAC*.
- Fanny Calderon. (julio de 2016). *EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL 13 DE OCTUBRE DEL CANTÓN BOLÍVAR*.
- Felipe Pardinás. (1982). *EL PROBLEMA OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN*.
- Fernández, & Rodríguez. (16 de marzo de 1998). *El estatus y los roles en las estructuras grupales de la empresa*.
- Fuentes. (2012). *"RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL ROOSEVELT DE GUATEMALA."* CAMPUS CENTRAL.
- Galindo, M., & Rios, V. (2015). *"Productividad" en serie de estudios economicos*. Mexico.
- Gallegos, & Ramon. (2016). *"ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS EN LOS HOTELES Y HOSTALES DE LA CIUDAD DE CUENCA, 2015, CASO DE ESTUDIO: HOTEL MANSIÓN ALCÁZAR, HOTEL YANUNCAY, HOTEL CASA ORDOÑEZ Y HOSTAL EL MONASTERIO*.
- Gamboa, E. J. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Revista. e <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccionlaboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.
- Gamero, H. (2013). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Ciencia & Trabajo*.
- García. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Obtenido de Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (s.f.). *Metodología de la investigación 5ta edición*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Editorial Prentice Hall. Tercera Edición.
- Herzberg. (1987). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*.
- Locke. (1976). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*.
- López, & Villacís. (12 de marzo de 2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil*.

- McGregor, D. ((1960)). *The Human Side of Enterprise*. . Nueva York:.
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*. Obtenido de Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Ramírez, R., Badii, M., & abreu, J. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 143-185.
- Rojas Soriano. (1996). *Técnicas e instrumentos de investigación*.
- Rosales, R. (2015). *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA*.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: Investigación y práctica*. México: Manual Moderno.
- Tatiana Esteves. (2015). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA RELACIÓN CON EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS EMPRESAS ECUATORIANAS*.
- Valencia, & Villena. (2009). *Diagnóstico Del Clima Organizacional en la Oficina de personal de La Municipalidad Provincial de Piura y su influencia en la productividad de los trabajadores desde el mes de Agosto hasta el mes de Noviembre del Año 2008*. Obtenido de Universidad César Vallejo. Piura.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad, de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>P.E.1 ¿Qué relación existe entre la dimensión motivación y reconocimiento y productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019?</p> <p>P.E.2 ¿Qué relación existe entre la dimensión área y ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019?</p> <p>P.E.3 ¿Qué relación existe entre la dimensión formación e información y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>O.E.1 Conocer la relación que existe entre la dimensión motivación y reconocimiento y productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019?</p> <p>O.E.2 Conocer la relación que existe entre la dimensión área y ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019</p> <p>O.E.3 Conocer la relación que existe entre la dimensión formación e información y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>H.E.1 La dimensión motivación y reconocimiento se relaciona significativamente la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.</p> <p>H.E.2 La dimensión área y ambiente de trabajo se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.</p> <p>H.E.3 La dimensión formación e información se relaciona significativamente productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019.</p>	<p>Se trata de un diseño descriptivo correlacional de tipo básico por cuanto tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre muestras de dos variables en un contexto particular.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --- r r --- O1 r --- O2 </pre> </div> <p>Leyenda:</p> <p>M: Muestra, Colaboradores del área de corporativos de Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil Ecuador 2019</p> <p>O₁: Variable: Satisfacción Laboral.</p> <p>O₂: Variable: Productividad</p> <p>r: coeficiente de correlación.</p>

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para Evaluar la variable Satisfacción Laboral

Marque con una “X” la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargo de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta.

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4

Satisfacción Laboral					
Percepción General		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
		1	2	3	4
1	Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa				
Motivación y Reconocimiento		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
		1	2	3	4
2	¿Conoce la historia y trayectoria de tu empresa?				
3	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?				
4	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?				
5	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?				
6	¿El nombre de la empresa y su posición en el sector, es gratificante para usted?				

7	¿Las condiciones salariales para usted son buenas?				
8	¿Cómo califica su relación con los compañeros?				
9	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?				
10	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?				
11	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?				
12	¿Conoce las tareas que desempeña otras áreas?				
13	¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?				
Área de Ambiente y Trabajo		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
		1	2	3	4
14	¿Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo?				
15	¿El trabajo en su área o línea está bien organizado?				
16	¿Las condiciones de trabajo de su línea son seguras?				
17	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?				
18	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?				
19	¿Puede realizar su trabajo de forma segura?				

20	¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?				
21	¿La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo?				
Formación e Información		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
		1	2	3	4
22	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?				
23	¿Ha recibido la formación básica sobre Prev. Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?				
24	Cuando necesita formación específica, al margen de la establecida en el plan de formación ¿ha sido satisfecha?				
25	Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la empresa me lo proporciona				
26	La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional				

Cuestionario para Evaluar la variable Productividad

- Marque con una “X” la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargo de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta.
- Marcar “X” una sola vez por línea.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Productividad						
Verificación de la Disposición		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Acceso a las Herramientas y Materiales		1	2	3	4	5
1	Demuestra usted tener los conocimientos necesarios para utilizar las herramientas y materiales de la institución					
2	Utiliza las herramientas y materiales de la institución con la finalidad de agilizar su trabajo					
Seguimiento del Proceso						
3	Sigue los procesos establecidos por la institución con el fin de lograr su objetivo					
4	Demuestra tener conocimiento de cada proceso, así como los responsables de cada uno de ellos					
Aprovechamiento de materiales						
5	Los materiales son aprovechados satisfactoriamente tomando en cuenta el desarrollo adecuado de las actividades					

6	Cada herramienta o material es utilizado para el fin que fue creado					
Predisposición						
7	Demuestra estar siempre disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades					
8	Demuestra estar siempre presto para los momentos que lo necesiten					
Verificación del Equipo		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Uso de Manejo y Equipos		1	2	3	4	5
9	Revisa el estado de los equipos con los cuales trabajara					
10	Demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución					
Planificación de Actividades						
11	Demuestra previamente planificar sus actividades antes de ejecutarlas					
12	Es estratégico para planificar las actividades que desarrollara en su puesto de trabajo					
Cuidado de Herramientas y Equipos						
13	Toma en cuenta los parámetros para el cuidado de las herramientas y equipos de la institución					
14	Se preocupa por el cuidado de las herramientas y equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos					
Verificación de los Procedimientos		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Mejoramiento de Procesos		1	2	3	4	5
15	Demuestra ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por la institución					

16	Demuestra tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución					
Simplificar Elementos de Trabajo						
17	Simplifica los elementos que atrasan el desarrollo de las actividades					
18	Simplifica los procesos de manera que se obtenga los mismos resultados en menor tiempo					
Autonomía						
19	Demuestra tener iniciativa propia para desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia					
20	Demuestra asumir responsabilidad plena a todas las actividades que realiza en su puesto de trabajo					
Valoración del Trabajo						
21	Demuestra esforzarse por realizar eficientemente su trabajo, minimizando por errores del mismo					
22	Usted pone todo de sí para desarrollar sus actividades, siendo estos sobresalientes					

Instrumentos de Investigación

Carta de autorización a Corporativos de Telecomunicaciones

Guayaquil, 04 de junio de 2019

Tcnlg. Johnny Paúl Cantos Gutiérrez

JEFE DE ÁREA CORPORATIVOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT)

En su despacho. -

De mis consideraciones:

Como estudiante de la Universidad César Vallejo, he considerado realizar mi proyecto de tesis cuyo tema es "Satisfacción Laboral y la Productividad de los colaboradores del área Corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019", que servirá para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, por lo que solicito a usted su autorización para aplicar el instrumento de evaluación mediante una encuesta a los colaboradores de dicha entidad pública.

Por la atención que se sirva dar a la presente, quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,


Ab. Adaluz C. Diago Gutiérrez

Recibido
04/06/2019
10:00 a.m.

CNT

FICHA TÉCNICA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Satisfacción Laboral
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Empresa : Corporación Nacional de Telecomunicaciones
Guayaquil.
- .4. Fecha de Aplicación : 10/06/2019
- .5. Autor : Estudio Comparado EuroEmpleo Coexphal
- .6. Medición : Nivel de Satisfacción Laboral
- .7. Administración : Trabajadores del área de Corporativos
- .8. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual

- **OBJETIVO:**

Evaluar el nivel de satisfacción laboral del área de corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- Percepción General
- Motivación y Reconocimiento
- Área de ambiente y trabajo
- Formación e Información

- **INSTRUCCIONES:**

1. El Cuestionario de Identidad, consta de 26 ítems, sus dimensiones: Motivación y Reconocimiento, Área de ambiente y trabajo y Formación e Información.
2. Cada ítem tiene una valoración de 1 al 5.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

FICHA TÉCNICA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Productividad
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Empresa : Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil.
- .4. Fecha de Aplicación : 10/06/2019
- .5. Autor : Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional por Lomas Púa, R.
- .6. Medición : Nivel de Productividad
- .7. Administración : Trabajadores del área de Corporativos
- .8. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual

- **OBJETIVO:**

Evaluar el nivel de productividad del área de corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- Verificación de la disposición
 - .1. Acceso a las herramientas y materiales
 - .2. Seguimiento del proceso
 - .3. Aprovechamiento de materiales
 - .4. Predisposición
- Verificación de equipo
 - .1. Uso y manejo de equipos
 - .2. Planificación de actividades
 - .3. Cuidado de herramientas y equipos
- Verificación de procedimientos
 - .1. Mejoramiento de procesos
 - .2. Simplificar elementos de trabajo
 - .3. Autonomía
 - .4. Valoración del trabajo

- **INTRUCCIONES:**

3. El Cuestionario de Identidad, consta de 22 ítems, sus dimensiones: verificación de la disposición, verificación del equipo y verificación de procedimientos
4. Cada ítem tiene una valoración de 1 al 5.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

Validación de instrumentos

Carta de Autorización aplicación de instrumentos



Guayaquil. 07 de Junio del 2019

DE : TCNLG. JOHNNY CANTOS GUTIÉRREZ
PARA : AB. ADALUZ DIAGO G.
ASUNTO : AUTORIZACIÓN

El suscrito Jefe de Área de Corporativo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones C.N.T. de la ciudad de Guayaquil – Ecuador:

AUTORIZA

A la Ab. **DIAGO GUTIÉRREZ ADALUZ**, para que aplique los instrumentos de evaluación confiables y validados para la elaboración del trabajo de investigación cuyo tema es “**SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA CORPORATIVOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES GUAYAQUIL, 2019**”.

Se consigna la presente autorización y se le presta las facilidades correspondientes.

Atentamente,

.....
Tnlgo. Johnny Cantos G.
Especialista en Telecomunicaciones
johnnyc_19726@hotmail.com



Confiabilidad

Satisfacción laboral y la productividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.997	48

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SLI1 i1	121.00	2,241.034	0.943	0.997
SLI2 i2	120.63	2,274.861	0.886	0.997
SLI3 i3	120.73	2,255.168	0.868	0.997
SLI4 i4	121.00	2,241.034	0.943	0.997
SLI5 i5	120.80	2,252.372	0.963	0.997
SLI6 i6	120.87	2,247.982	0.956	0.997
SLI7 i7	121.00	2,241.034	0.943	0.997
SLI8 i8	120.67	2,242.092	0.941	0.997
SLI9 i9	120.87	2,247.982	0.956	0.997
SLI10 i10	121.00	2,241.034	0.943	0.997
SLI11 i11	120.87	2,247.982	0.956	0.997
SLI12 i12	121.00	2,241.034	0.943	0.997
SLI13 i13	120.87	2,247.982	0.956	0.997
SLI14 i14	120.87	2,247.982	0.956	0.997
SLI15 i15	120.73	2,255.168	0.868	0.997
SLI16 i16	120.87	2,247.982	0.956	0.997
SLI17 i17	120.80	2,252.372	0.963	0.997
SLI18 i18	120.87	2,247.982	0.956	0.997
SLI19 i19	120.80	2,252.372	0.963	0.997
SLI20 i20	120.80	2,252.372	0.963	0.997
SLI21 i21	120.80	2,252.372	0.963	0.997
SLI22 i22	120.87	2,247.982	0.956	0.997
SLI23 i23	120.80	2,252.372	0.963	0.997
SLI24 i24	120.80	2,252.372	0.963	0.997
SLI25 i25	121.00	2,241.034	0.943	0.997
SLI26 i26	121.00	2,241.034	0.943	0.997

P1 PRODUCTIVIDAD_1	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P2 PRODUCTIVIDAD_2	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P3 PRODUCTIVIDAD_3	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P4 PRODUCTIVIDAD_4	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P5 PRODUCTIVIDAD_5	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P6 PRODUCTIVIDAD_6	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P7 PRODUCTIVIDAD_7	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P8 PRODUCTIVIDAD_8	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P9 PRODUCTIVIDAD_9	120.20	2,261.407	0.935	0.997
P10 PRODUCTIVIDAD_10	120.20	2,261.407	0.935	0.997
P11 PRODUCTIVIDAD_11	120.27	2,252.064	0.938	0.997
P12 PRODUCTIVIDAD_12	120.00	2,274.207	0.926	0.997
P13 PRODUCTIVIDAD_13	120.27	2,252.064	0.938	0.997
P14 PRODUCTIVIDAD_14	120.27	2,252.064	0.938	0.997
P15 PRODUCTIVIDAD_15	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P16 PRODUCTIVIDAD_16	120.20	2,261.407	0.935	0.997
P17 PRODUCTIVIDAD_17	120.27	2,252.064	0.938	0.997
P18 PRODUCTIVIDAD_18	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P19 PRODUCTIVIDAD_19	120.20	2,261.407	0.935	0.997
P20 PRODUCTIVIDAD_20	120.37	2,239.068	0.953	0.997
P21 PRODUCTIVIDAD_21	120.27	2,252.064	0.938	0.997
P22 PRODUCTIVIDAD_22	120.37	2,239.068	0.953	0.997

Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Juan José Saavedra Olivos docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada "SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA CORPORATIVOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES GUAYAQUIL, 2019" de la estudiante DIAGO GUTIERREZ ADALUZ CELESTE constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 20 setiembre, 2019



Dr. Saavedra Olivos Juan José

DNI: 03874808

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Pantallazo del software de originalidad turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. At the top, there are navigation options: "Descargar", "Pantalla completa", and "Imprimir". The browser address bar shows the URL: es.turnitin.com/tygo/carta/ty/tyu-100w-10898-52480&box=11671919410&box=102/tygo/tyes. The document title is "feedback studio" and the content is "Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019".

The document content includes the logo of **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**, **ESCUELA DE POSGRADO**, and **PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**. The title of the thesis is "Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019". The author is **Dr. Diego Gutiérrez Achúta Celis** (0909 0002 8648-9459) and the advisor is **Dr. Susvelza Olaya Juan José** (0990 0001 8191-8788). The research line is "Reforma y Modernización del Estado".

On the right side, a sidebar shows the "Resumen de coincidencia" (Similarity Summary) with a score of **21 %**. Below this, it lists sources and their similarity percentages:

Rank	Source	Similarity %
1	Entregado a Universidad - Trabajo del estudiante	13
2	Entregado a Universidad - Trabajo del estudiante	2
3	repositorio ucay.edu.pe - Fuente de Internet	2
4	repositorio ucay.edu.pe - Fuente de Internet	1
5	repositorio ucay.edu.pe - Fuente de Internet	<1
6	libros.cari.edu.gt - Fuente de Internet	<1
7	Entregado a Universidad - Trabajo del estudiante	<1
8	repositorio ucay.edu.pe - Fuente de Internet	<1

At the bottom of the page, there is a blue circular stamp that reads "UNIVERSIDAD DE POSGRADO UCV JEFATURA". The footer of the document shows "Página: 1 de 29" and "Número de palabras: 8556". The Turnitin interface also includes options for "Text-only Report" and "High Resolution" (set to "Activado").

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02 02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, DIAGO GUTIÉRREZ ADALUZ CELESTE, identificado con DNI N° 1310039548 , egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019 ", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....


.....

DNI: N° 1310039548

FECHA: 27 DE NOVIEMBRE DEL 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Autorización final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DIAGO GUTIERREZ ADALUZ CELESTE

INFORME TITULADO:

SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL AREA CORPORATIVOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES GUAYAQUIL AÑO 2019.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 28 DE NOVIEMBRE DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: aprobada por Mayoría



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA