



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La felicidad en el trabajo y el nivel de productividad de la
empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Gastelu Velasquez, Danna Betsy (orcid.org/0000-0001-5274-5096)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramon, Edgard Francisco (orcid.org/0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado para mi mamá y toda mi familia
Que siempre creyó en mi desde el inicio de mi carrera
Hasta ahora, espero ser su orgullo y poder seguir brindándoles
Mas alegrías.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a todos mis docentes que me transmitieron sus enseñanzas a lo largo de estos 5 años de carrera y sobre todo a dios, que me bendijo para tener la fuerza, paciencia y valentía de seguir adelante a pesar de los obstáculos que se pudieron presentar.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	21
3.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	22
3.3. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO.....	24
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	25
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	28
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	29
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	54
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. REOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS.....	71

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal describir la relación existente entre la felicidad en el trabajo con el nivel de productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. Con respecto al diseño de la investigación fue de corte transversal y correlacional, no experimental. La población que fue objeto de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores los cuales laboran en la empresa YIPD Telecom SAC, conformados por 7 colaboradores que laboran en provincia y 23 en Lima. Se utilizó el total de la población, es decir se trabajó con una muestra censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0.908, lo cual significa una alta confiabilidad estadística, y una validación de contenido del 86% por parte del juicio de expertos con respecto a la variable de felicidad en el trabajo y un 85% respecto a la variable productividad, lo cual representa un alto grado de validación.

De manera general, se concluye que existe una relación positiva considerable entre la felicidad en el trabajo y el nivel de productividad de la empresa YIPD Telecom SAC; es decir que, ante una correcta estrategia de inducción de felicidad en el trabajo logrará el aumento del nivel de productividad en la empresa, además el sig. al 0.000, además la magnitud del coeficiente es considerable (0.860), denotando además una relación positiva considerable, quedando confirmado con la significancia estadística.

Palabras clave: Felicidad en el trabajo, nivel de productividad, calidad

Abstract

The main objective of this following research was to describe the relationship between happiness in work with the productivity level in the company Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. With respect to the design of the research it was cross-cutting and correlational, not experimental. The population who was the subject of study consisted of 30 employees who worked in the company YIPD Telecom SAC, made up of 7 employees working in province and 23 in Lima. 30 percent of the population was used; it means a censal sample was worked on. The technique which was used was the survey. The instrument used was the questionnaire, which obtained a Cronbach alpha of 0.908, which means a high statistical reliability, and a 86% by part of the expert judgement respect to the happiness variable in the 85% respect to the variable productivity, which represents a high degree of validation.

In general, it is concluded that there is a considerable positive relationship between the happiness at work and the level of productivity of the company YIPD Telecom SAC; it means that, considering that a correct strategy of induction of happiness at work will achieve the increase of the level of productivity in the company, in addition to the following. 0.000, besides the fact that the magnitude of the coefficient is considerable (0.860), denoting a considerable positive relationship, being confirmed with the statistical significance.

Keywords: Happiness at the work, productivity level, quality

I. INTRODUCCIÓN

Si se les pregunta a las personas por el tema de felicidad en sus vidas suelen pensar de manera rápida en el ser amados y queridos por otras personas y no están equivocadas, nosotros seres humanos necesitamos la felicidad como motor de nuestra existencia que nos permite ir en busca de objetivos y lograr metas, ya que es algo que nos impulsa a avanzar, es por ello que en la actualidad se habla de felicidad como base muy importante para todo.

Estudios a nivel mundial como el World Happiest Report indicó que el resultado de mayor satisfacción en el trabajo se mostró en el país de Noruega, demostrado por valores que señalan el balance entre la vida tanto personal como laboral, así como la forma de realizar el trabajo y cuanta autonomía se le otorga al colaborador.

Seguidamente Dinamarca, demostrando que los daneses conforman equipos de trabajos considerados como los más felices del mundo, incluso tienen una palabra propia cuando quieren hablar sobre su felicidad en el trabajo esta palabra en su idioma de origen es *Aberjds glaede*. El trabajo para estas personas no es únicamente una forma de obtener dinero, sino que lo perciben como una ayuda y les genera satisfacción, la filosofía compartida por estas personas es sobre la felicidad, pero con la expectativa de pasarla bien, aprender y desarrollar habilidades.

En nuestro país se realizó un estudio que informo que 76% de las personas que fueron encuestadas respondieron de forma negativa ante la pregunta ¿En tu trabajo eres Feliz?, de este porcentaje el 22% indicó que no está en un trabajo desafiante, 20% señaló que el clima laboral no es bueno, 19% señaló que cuentan con un buen líder, 12% no se encontraron conforme con su remuneración, 10% indicó que sus logros no son reconocidos en la empresa, 10% consideró que no apoyan con la creación de ideas nuevas, 7% que no tuvieron oportunidad de crecer en la empresa profesionalmente.

En una organización, micro, mediana o gran empresa lo importante tanto para los trabajadores, como en cada área es disfrutar lo que se hace, la realización personal de cada uno

de los colaboradores. Por este motivo, la felicidad en el trabajo se convirtió en un reto compartido por todos.

A su vez Robalino (2018) menciona que en nuestro país existen hoy por hoy que las empresas en su mayoría que están poniendo todo su esfuerzo en desarrollar la felicidad como una filosofía administrativa, para mejorar el trabajo de sus colaboradores.

Actualmente en plena era de globalización las empresas telecomunicadoras tienen un papel muy importante, ya que gracias a sus diferentes servicios de instalación y materiales se logra cubrir cada vez más y más espacios del planeta logrando las comunicaciones entre diferentes poblaciones, comunidades y países. Una de las empresas encargadas de lograr lo mencionado anteriormente es la empresa Yipd Telecom S.A.C., una empresa especializada en servicios de redes IP, transmisiones, infraestructura, montaje y desmontaje de equipos microondas, antenas y soluciones a las diferentes tecnologías aplicadas.

En la empresa contamos con el apoyo de colaboradores que cuentan con experiencia, cumpliendo diferentes cargos y funciones, el trabajo que realizan es primordial para lograr el avance y crecimiento que la empresa quiere lograr, pero existen ciertos percances que no están permitiendo avanzar a un mayor nivel de productividad. Centrándonos en aquellos percances la demora de confirmación de trabajos o realizaciones de proyectos ocasiona cierta incomodidad al personal técnico, además de que los técnicos no realizan una adecuada solicitud de materiales al área de logística-almacén, ya que se olvidan de pedir ciertos materiales o herramientas que se tienen que utilizar retrasando el trabajo a realizar en campo, así como la tardanza de entrega de informes, lo cual refleja la falta de eficacia, así como la falta de compromiso laboral, la motivación y la lealtad hacia la empresa ya que ocasiona un cuello de botella al no permitir dar el siguiente paso una vez realizado el trabajo, debido a que por la falta de aquellos informes no se llevaría un buen control del lugar y material que son trasladados, instalados o desinstalados de diferentes puntos, demostrando la falta de eficiencia, como la falta de liderazgo, control y la calidad de trabajo demostrada para con los clientes, lo cual conlleva también a tener conflictos y confrontación de opiniones que dañan el clima laboral entre el personal, así como el control de los viáticos no es realizado de manera correcta y el descontento por las tardanzas en los pagos, lo cual indica que no se está actuando bien

conforme a la cultura organizacional de la empresa, ocasionando un descontento en la satisfacción personal de los colaboradores lo cual en un futuro traerá graves consecuencias.

El tener una buena respuesta en el desempeño laboral no se mantiene si no se proporciona un buen ambiente de trabajo.

Mediante la felicidad en el trabajo se hablaría de personas que son felices, de personas que se sienten capaces de afrontar retos, superar obstáculos, de personas que confían en sí mismas, en sus capacidades, creativas y comprometidas con la empresa, además de que se logre el éxito y hacerlo en equipo.

Por ello a continuación presentaremos el problema general: ¿Cuál es la relación entre la felicidad en el trabajo con el nivel de productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019?

Ahora los problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019? ii) ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019? Iii) ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019? Iv) ¿Cuál es la relación entre la motivación y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019? v) ¿Cuál es la relación entre la lealtad y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019? Vi) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019? Vii) ¿Cuál es la relación entre la calidad en el trabajo y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019? Viii) ¿Cuál es la relación entre la eficacia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019? Ix) ¿Cuál es la relación entre la eficiencia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019?

Respecto a la investigación se justificó de las siguientes maneras:

La justificación teórica de la presente buscó aportar informaciones necesarias a las siguientes variables: felicidad en el trabajo y nivel de productividad. La primera se relaciona más en el aspecto psicológico y emocional, la segunda, tiene relación con las ciencias matemáticas. Todo el estudio realizado va a girar en torno a las variables mencionadas, a su

vez se debe mencionar que la información que se necesita es muy escasa ya que es un tema que en las empresas recientemente está siendo tomada con mayor importancia. La empresa Yipd Telecom SAC, lugar donde se aplicará la investigación, no cuenta con algún estudio parecido. La investigación ayudo a definir la relación que existe entre las variables t de tal forma mejorar la situación de la empresa.

Respecto a la justificación metodológica según la naturaleza de la investigación, la empresa YIPD Telecom SAC para las variables formuladas, y la facilidad de obtener información que aporten al estudio, se aplicó como instrumento la encuesta, a su vez se utilizó como herramienta el cuestionario, el cual fue desarrollado por los colaboradores de la empresa en mención. El cuestionario fue evaluado y aprobado según sugerencias de las personas especialistas encargadas confirmando de esta manera la validez y confiabilidad, para llevarlo a cabo.

Finalmente como justificación práctica en la empresa Yipd Telecom SAC, debido a que está realizando actividades con nuevas contrataciones y búsqueda de nuevas mejoras, está atravesando por ciertos problemas evidenciados principalmente en los mismos colaboradores, es por ello que con la investigación se quiere encontrar y brindar propuestas de solución para que en el futuro la empresa pueda adoptarlos y aplicarlos para que de esa manera, pueda mejorar su relación interna con los colaboradores, con los clientes y mejorar el nivel de su productividad.

Se planteo como objetivo General: Describir la relación existente entre la felicidad en el trabajo con el nivel de productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

Los objetivos específicos fueron: **i)** Identificar la relación existente entre el compromiso laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **ii)** Identificar la relación existente entre la cultura organizacional y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **iii)** Identificar la relación existente entre el clima laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **iv)** Identificar la relación existente entre la motivación y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **v)** Identificar la relación existente entre la lealtad y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **vi)** Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **vii)** Identificar la

relación existente entre la calidad en el trabajo y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **Viii)** Identificar la relación existente entre la eficacia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **Ix)** Identificar la relación existente entre la eficiencia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019

Tenemos como hipótesis general existe relación entre la felicidad en el trabajo con el nivel de productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

Y también tenemos como hipótesis específicas: i) Existe relación entre el compromiso laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **ii)** Existe relación entre la cultura organizacional y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **iii)** Existe relación entre el clima laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. **iv)** Existe relación entre la motivación y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. v) Existe relación entre la lealtad y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. vi) Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

vii) Existe relación entre la calidad en el trabajo y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. viii) Existe relación entre la entre la eficacia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019. ix) Existe relación entre la eficiencia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

II. MARCO TEORICO

Vázquez (2015) de la Universidad de Compostela, en su tesis de título “*Un modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo*”, realiza un estudio aplicado, descriptivo y utilizando la técnica de la encuesta. Los miembros de estudio debían mencionar cuanto demoraban para experimentar ciertas emociones durante la semana de aplicación de estudio. El coeficiente Alpha resultante fue de 0.82 en esa muestra. Se desarrollo plan para aumentar el grado de satisfacción y por ende felicidad en el trabajo.

Ford (2015) en su estudio titulado: “*Culture Shapes Whether the Pursuit of Happiness Predicts Higher or Lower Well-Being*”, utilizando la encuesta empleó una metodología descriptiva. Tomó como muestra un total de 786 personas, de diversos países. La conclusión que más destacó fue sobre la base de resultados donde sugieren que, no obstante, personas en todo el mundo consideran como uno de los objetivos más importante en su vida a la felicidad y por ende diferentes significados todo dependería de la cultura y contexto en las que estas se relacionan.

En el estudio de Larraín (2017), titulada *el clima Organizacional Y Su Relación Con El Compromiso Organizacional De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Salas.*, donde el objetivo principal fue de confirmar si los trabajadores están comprometidos, en la investigación se utilizó la metodología de descriptiva, transversal y correlacional con enfoque cuantitativo, contando con una población de 120 colaboradores, los cuales fueron objetos de la muestra. Teniendo entre las variables una correlación de $Rho = 0.41$ se obtuvo la conclusión principal, menciona que la única correlación posible se da entre dos tipos de dimensiones las de continuidad y normativo.

Sanín (2017) de la Universidad Jaume I, en su tesis titulada. *Felicidad y optimismo en el trabajo. Hallazgos de investigaciones científicas.* realizando un estudio aplicado, descriptivo, utilizó como técnica la encuesta, haciendo uso de un cuestionario, donde participaron 197 personas, quienes eran colaboradores de ocho diferentes empresas. La muestra utilizada fue por disponibilidad y como instrumentos la escala de felicidad en la vida y en el trabajo $\alpha = > .70$; AFC, CFI y TLI $> .90$ y $\alpha = > .70$; AFC, CFI y TLI $> .90$, respectivamente. Llegado a la conclusión de generar énfasis en el optimismo y que el bienestar es un antecedente de felicidad, así como de la satisfacción con la vida. Reafirmando las hipótesis donde la

mediación indica que para alcanzar la satisfacción en la vida se necesita tener una visión más humana. Reforzando también que el nivel con el que uno nace no importa, ya que dependerá en mayor proporción la felicidad, de lo que se hace.

Callalli (2017) en su tesis, *“Felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial del Callao”*, cuyo objetivo general fue identificar la relación entre felicidad y la satisfacción laboral en trabajadores. Esta investigación fue de tipo descriptiva y correlacional. Donde la población fue de 519 trabajadores. Siendo la Escala de Felicidad de Lima – EFLI, utilizada como instrumento, demostrando que posee una alta consistencia interna, lo cual se reflejó en coeficientes altos que arrojaron sus ítems y del total de la escala contando con un $\alpha = 0.916$. Dando como resultado el 53,2% denotando a su vez un nivel alto de felicidad en los colaboradores. Así también tuvo como resultado en la satisfacción laboral en colaboradores en 50,0% lo cual se interpretó como promedio alto y hallando también una correlación inversa negativa explicada como muy débil entre nivel de felicidad y las relaciones humanas.

Paz y Espinoza (2017) en su tesis titulada *“Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa américa móvil- claro”*, cuyo objetivo general fue, medir el grado de influencia que tiene la felicidad organizacional en la productividad de los centros de atención al cliente de la empresa América Móvil – Claro de Arequipa. La metodología de la investigación fue de tipo mixta, con enfoque correlacional. La investigación fue de tipo cuantitativa. Se contó con una población de 63 conformado por quienes laboran en la empresa, donde 40 colaboradores fueron la muestra objeto de estudio. La técnica utilizada fue la encuesta. Concluyendo así un resultado que demuestra una correlación positiva alta de 0,60. Especificando que, a mayor felicidad en la empresa, se tendrá una productividad mayor.

Flores (2017) en su tesis titulada *“Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho”*. Siendo su objetivo general, determinar la relación entre ambas variables. El diseño de la investigación fue correlacional. La empresa contaba con una población total de 110 colaboradores, de manera que de forma intencional se escogió la muestra comprendida por 35 colaboradores de la empresa. La técnica utilizada fue la encuesta. Contando como conclusión principal que existe una relación

significativa en el nivel 0,01 expresado como muy alto, entre la dimensión motivación y la del nivel de productividad, con la significancia del 5% y del 95% del intervalo de confianza.

Cenas, R. (2017) en su Tesis Titulada “*Felicidad en el trabajo y su relación con la cultura organizacional de los servidores públicos de la 276 del gobierno regional la libertad*”, donde el objetivo general fue el de determinar la relación entre la felicidad en el trabajo y cultura organizacional. De enfoque cuantitativo fue el estudio de la investigación, así como el diseño de tipo no experimental, de corte transversal correlacional. La población fue de un total de 354 servidores públicos, tomando como muestra 184 servidores públicos. La principal conclusión fue que, teniendo la relación altamente significativa, la dimensión satisfacción con la vida en el trabajo se relaciona positivamente con la variable cultura organizacional.

Para poder continuar con la tesis se mencionarán las teorías relacionadas al tema Felicidad

Se puede decir que la felicidad propiamente dicha es un concepto que no se puede explicar, pero sí que se puede sentir ese sentimiento puede expresarse con una alegría, un estado de ánimo positivo, de sentirse bien.

El bienestar de las personas proviene si las dimensiones biopsicosociales funcionan bien. Absolutamente todas las personas tenemos diferentes tipos de necesidades, así como para alcanzar y hacer algo, la motivación que nos impulsa a ello es la satisfacción q se siente al cumplirlas. (Zubiría, 2014).

Depende mucho de las prioridades de cada persona, lo que lo motivo o hace feliz no siempre es lo mismo en todos, es por ello que los lideres deben aprender a conocer a su equipo de trabajo para saber cómo llegar a todos.

En síntesis, se puede decir que si se logra satisfacer las necesidades interpersonales e intrapersonales se halla la felicidad, a su vez, podemos mencionar que alcanzando metas propuestas se puede hablar de realización; y de esa manera la persona se encontraría inmerso en la condición de un bienestar pleno.

Zubiria, 2014 establece 5 tipos de felicidad:

Felicidad Familiar:

Se demuestra con la existencia de un vínculo de estimación en el hogar entre los miembros que componen a la familia, quienes establecen valores, normas y así logran adquirir competencias interpersonales

Felicidad Interpersonal:

Las amistades que se tienen de años benefician mucho a las personas, ya que elevan el ánimo, el bienestar y sobre todo demanda un gran apoyo emocional, porque a si se tiene a alguien quien escuche, entienda, aconseja; es por ello que para ser feliz y alcanzar el bienestar es importante contar en nuestra vida con amigos.

Felicidad íntima:

Las personas consideran, se enfocan y toman mayor valor a este tipo de felicidad ya que se toma mayor importancia al ideal de tener a una pareja, la cual se considera que esta cumpla con ciertos requisitos como la de comprometerse, siempre que la otra persona cumpla con lo esperado por la pareja esta será feliz.

Felicidad Subjetiva:

El tiempo de autodesarrollo es importante para cada una de las personas, el cual es libre y consiste en crear, realizar diversas actividades, tareas, proyectos, tiempo de compartir con la familia, los amigos cercanos, esto genera un sentimiento social y el cual es intenso.

Felicidad Laboral:

En el trabajo se cuenta con el bienestar adecuado cuando se apoya y se pone en práctica lo aprendido, y cada día se aprende cada vez más, se permite interactuar con otras personas y a la vez ser partícipe de la colectividad en el trabajo, adquirir habilidades y desarrollar autonomía.

Fisher (s. f), citado por Salas (2013), nos indica que estas son las características de la felicidad necesarias:

Una cultura que sea organizada, con un ambiente saludable, respetuoso entre los miembros y sobre todo de apoyo. Un liderazgo involucra a todos los aspectos , como el de un buen trato, justicia igualitaria para todos, seguridad y no menos importante el reconocimiento, un establecimiento adecuado de los puestos de trabajo para que los colaboradores se interesen y

se tracen metas, se reten de manera personal a ellos mismos, aprendizaje de autonomía y con consejos retroalimentadores, ello ayudará a mejorar el desarrollo de habilidades para mejorar las actitudes, así como las aptitudes, con ello le logrará un posible crecimiento personal en cada uno, escuchar a los colaboradores puede ser otro punto a nuestro favor ya que se obtendría opiniones distintas , por ende el resultado sería de la disminución de aspectos incomodos que estarían surgiendo en la empresa, así que también se lograría un avance en las soluciones estratégicas a estos problemas así como de la puesta en práctica de mejoras. Persuasión a los empleados para que lleven a cabo lo ideal al momento de trabajar y así lograr un alto rendimiento.

Es muy importante la organización de cada empresa y la comunicación que existen entre todas las diversas áreas, los objetivos deben sentirlos todos como propios, pero para llegar a ese nivel de compromiso deben sentirse queridos, valorados y respetados, así se podrá obtener un mejor rendimiento.

Bienestar Psicológico:

Es el completo estado tanto físico, social y mental (OMS, 2016)

En esta cita se hace referencia de que el estado psicológico en las personas abarca sus sentimientos, sus emociones, como se percibe interiormente y externamente, su auto coloración y autodeterminación, esto dependerá gran parte a que las personas transmitan al medio cosas positivas o negativas al momento o en un periodo de tiempo, ayudar con sus ideas a los demás, y también poder solucionar problemas que se presenten en la trayectoria.

Cuando una persona se encuentra feliz y satisfecha, se forma una cadena de bienestar porque contagia los demás y de esa forma todos incrementan sus ganas de laborar.

Rey (2016) afirmó que:

Es el bienestar subjetivo de cada uno de nosotros. Con ello cada uno interpreta que le haces feliz.

La felicidad según esta afirmación, es dada sobre la base psicológica y experiencia que cada persona experimenta por sí misma.

La felicidad laboral

Es el resultado de la acumulación de vivencias positivas desde las más pequeñas que sean, las cuales están asociadas al buen trato.

El bienestar de una persona no siempre será el mismo para otra de la misma forma en el trabajo, las buenas experiencias de un no será la misma para las otras, ni los resultados, ni lo esperado, a ya que siempre las situaciones ni llegan de la misma forma. Es así que cada experiencia nos hace diferentes, cada logro, cada caída la forma en como la aceptemos y la llevemos hacia adelante y ello dependerá de la felicidad que experimentemos. (García, 2014).

Al hablar del surgimiento de felicidad laboral de un colectivo, quiere decir que los objetivos establecidos se han unido y estos han sido logrados y por otra parte que al mismo tiempo las relaciones personales junto con el transcurso la interacción entre los mismos se dio de manera adecuada y por ende están en un nivel óptimo de llevar un trabajo colectivo eficaz.

Para Carr (2004) citado por Singh y Aggarwal (2018) nos dice que, el efecto en el trabajo es otra variable importante en este contexto, ya que la felicidad se experimenta a menudo en forma de Estados afectivos positivos. Un alto nivel de efecto positivo junto con un alto nivel de satisfacción ha sido un componente importante de la felicidad en la literatura de psicología positiva (p. 1443).

Es muy difícil separar lo personal de lo laboral, cuando uno tiene problemas personales de cierta forma siempre repercute en su desempeño por eso la empresa también debe preocuparse por este aspecto.

Para Weeks, K. (2017)

Si una persona siente y cree en lo que hace, estaría realizando un gran trabajo, por ende, se sentirá satisfecho, si se entiende como consecuencia el realizar un buen trabajo, se tiene como causa que ama lo que hace, y si no lo hace es porque todavía no lo siente, por lo tanto, debe seguir mirando hacia los lados y no a un objetivo central (p. 39).

Según Parke (2018) nos dice que, la felicidad es identificar situaciones motivadoras y para estos pueden cambiar en tiempos diferentes ello estaría influenciado por lo que está pasando en la vida de la gente. En general, es si lo positivo las experiencias superan los sentimientos negativos. Eso determinará cuando estemos felices (p. 15)

Los problemas deben convertirse en oportunidades, así que cuando surge una situación de conflicto deben ver la forma de poder tomarlo como una oportunidad de mejora.

García, Nieto & Carrera (2014a), precisaron que:

La opinión de felicidad va a variar dependiendo de las personas de sus experiencias, su aptitud, sus logros y sus metas personales. Ante esto las respuestas de las personas pueden partir desde encontrar la felicidad en sus remuneraciones, ser más estable económicamente, a otras la vida en pareja, a otras lo más importante será encontrarse bien de salud, o ser reconocido y valorado en su puesto de trabajo o algo tan simple como el de contar con uno.

Lo mencionado hace referencia de que las personas son diferentes y por ello cada una alcanza, logra y siente una felicidad distinta, y estas son logradas sobre la base de sus propias experiencias las cuales se manifiestan a lo largo de su vida y la aceptan de acuerdo al contexto y tiempo del que la logran.

Es una definición que abarca realizar cosas y sentirse útil. Se cuenta con espacios de crecimiento profesional y personal. Se obtienen conocimientos mayores y las ideas aportadas son valoradas. (Ramírez, 2013).

Es así que, si una persona realiza una valoración en su centro laboral, y también logra cumplir con sus propios objetivos personales, ello aumentará la posibilidad de su crecimiento en lo personal, y a desarrollar la felicidad laboral.

Compromiso Laboral

Se refiere a la dedicación a estar altamente implicado en el trabajo, con entusiasmo y ganas de mejorar día con día. Se demuestra con el estar a gusto y sentirse bien en el puesto de trabajo, aunque el tiempo se vulva muy corta por la dedicación, ello ocurre si se le pone la verdadera importancia en el trabajo.

La mayor motivación que se pueda encontrar es el sentimiento que se tenga por la empresa, comprender como funcionó antes y cómo funciona en la actualidad, la misma que debe ser compartida por los colaboradores, no existe el que el colaborador se alinee con n la empresa si no se cuenta con el compromiso mismo. (Chiavenato, 2014a).

Se puede mencionar que el compromiso que cada persona demuestra implica dedicación, energía, entusiasmo, orgullo, a su vez de contar con un nivel de energía que se demuestra con resiliencia mental en el trabajo y con la persistencia en malos periodos de tiempo dentro de la organización.

Para Fisher (2010), el compromiso instrumental implica permanecer en una organización debido a los incentivos ofrecidos. En contraste, el compromiso basado en la identificación personal con las metas planeadas, así como en los valores de la organización se considerarían como parte de la felicidad en el trabajo (p. 388).

Las empresas deben preocuparse en crear un plan de reconocimiento e incentivos para que sus colaboradores aspiren a alcanzar alguno de ellos.

Porters, Steers, Mowday y Boulin (1974) citados por Field & Buitendach (2011) mencionan que el compromiso organizacional es la disposición de los colaboradores para hacer un mayor esfuerzo en nombre de sus organizaciones, un fuerte deseo de permanecer en sus organizaciones y aceptar sus principales objetivos y valores.

El sentido de permanencia es difícil de crear, pero para ello se debe saber como llegar al personal y sientan la empresa como si fuera la suya propia.

De esta manera existen empresas que cuentan con trabajadores comprometidos, ya que muchos de ellos realizan un trabajo adicional para cumplir con los objetivos propuestos.

Cuando se habla de compromiso individual en el trabajo, este debe ser sobre la base de las cuales se rige los objetivos de la organización. Como se mencionó anteriormente se necesita de dedicación para cumplir eficientemente las labores, energía para no disminuir el rendimiento, así se pueda mejorar, y sentir orgullo del trabajo realizado.

El sentimiento de sentirse propietarios de la empresa se da cuando a los trabajadores se les trata bien y se les da oportunidad de participar en el proceso de crear, proponer, mejorar, idear, de esta forma sienten oportunidades de crecimiento propio dentro de la organización.

Tilleman (2012) nos indica que el comportamiento de ciudadanía organizacional es el esfuerzo adicional y el trabajo que realizan las personas por encima de los requisitos del

trabajo, por ejemplo, cuando un empleado "va más allá" para ayudar a un colega o cliente (pg. 419).

The Economist (2010) citado por Akoto, Mosley, Assad, Perkins, S., Thiagarajan & Stammerjohan (2014) afirmaron que el compromiso y los esfuerzos discrecionales son fuentes vitales de innovación y creatividad para la organización (p. 97).

Cultura Organizacional

Tiene relación a la forma de cómo funciona la empresa. Una organización cuyo pilar se center por los valores y normas permite que cada una de las personas involucradas con la empresa se identifique con ellos, así también aportar con conductas positivas y así obtener mayor productividad por parte de los mismos.

Garcia Nieto & Carrera (2014b) nos indica que la cultura:

Es la manera de vivir y convivir en conjunto formando sociedades, esta está en constante cambio debido a que siempre se aprende más las personas se vuelven más intelectuales, profesionales, las creencias religiosas, la política, las diferentes formas de arte todo ello compone la sociedad donde nos desarrollamos, y cada persona debe esforzarse por pertenecer y transmitir lo aprendido.

Es el aporte que dan las personas a la forma de convivir en sociedad como la adaptan y como la llevan a cabo en conjunto.

Para Paraschivescu y Stoica (2018)

La organización tiende a generar una cultura de control de gestión centrada en el individuo y la resolución de problemas, en lugar de una cultura de trabajo en equipo y mejora continua (p. 14).

Según (Smircich, 1983, p.339), citado por Monroy, Leiton y Cobo (2014):

Son la reunión de ideales que se dan por hechos. Estos tienen significados y son transmitidos de unos a otros, siendo una especie de escenario donde se pone en marcha todo lo adquirido.”

Los supuestos guían el comportamiento diario, están relacionados con los valores, actitudes, experiencias y hasta los hábitos que tienen las personas dentro de la organización,

así también existen conductas que pueden o no estar conforme al propósito de la organización, por ello es la importancia de una cultura organizacional compartida.

Clima laboral

Se relaciona a la apreciación que tienen los colaboradores del ambiente en el que trabajan, pudiendo ser este positivo o negativo para llevar a cabo las actividades diarias de la empresa. Tal como señalan Sánchez, Tejero & Retama, (2013) cuando sostienen que:

En las empresas se busca mejorar el lugar de trabajo para los colaboradores, buscando que sea óptimo para el mejor desarrollo y aprendizaje, tomando muy en cuenta lo que tiene y lo que le falta, mediante ello se alcanzaría incrementar la productividad

Se entiende como clima organizacional a la forma en que las personas se desenvuelven entre sí. Existen variables que forman el clima organizacional estas definen su forma de intervenir y aportar en la empresa. El tipo de ambiente que cada colaborador perciba influye en la aptitud de los que componen la empresa.

War (2007) citado por Salas-Vallina, Alegre & Fernández (2018) afirma que los trabajadores intensivos en conocimiento examinan cómo los contextos complejos y desafiantes como la oportunidad de habilidad, claridad ambiental, equidad, los problemas salariales y profesionales están relacionados positivamente con su felicidad en el trabajo (p. 153).

Según Langmore (2016)

Por ejemplo, expectativas de roles conflictivos o poco claros, horas largas o irregulares, falta de autonomía e insuficiencia, condiciones físicas deficientes, como ruido excesivo, temperaturas demasiado altas o demasiado bajas, la mala iluminación y el hacinamiento contribuyen a aumentar el estrés (p. 3).

Motivación

La motivación en el ámbito laboral es la capacidad que tiene una empresa para involucrar a sus empleados así pueda rendir más y conseguir los objetivos perseguidos por la organización.

Chiavenato (2013) la define como:

La respuesta que se obtiene de entre la acción de la persona frente a una determinada experiencia.

Nos indica que las experiencias de las personas y como las conlleve dependerá de la situación, la manera de afrontarlas y tomarlas, si se está en una situación mala, pero con buena aptitud o viceversa, lo cual va a originar que se encuentre motivado o de manera contraria.

Lealtad

La lealtad de colaboradores con la empresa se logra cuando la organización aporta valor e intenta incluirse en la vida de los colaboradores de manera que la empresa cumpla con las expectativas de los colaboradores, hacer sentir que el esfuerzo y apoyo que se pone en el trabajo es percibido y bien recibido en conjunto como de manera individual, hacer saber qué es lo que se espera de ello y también rectificar cosas que no se hacen bien.

El significado relacionado en el ambiente laboral define que la lealtad es el compromiso que tendrá cada colaborador con la empresa, y el cual se verá evidenciado mediante la disponibilidad que tenga para hacer o realizar el trabajo o en última instancia a renunciar según sea el bien de la organización (Heward, 2015).

Lo mencionado nos indica que, si el colaborador desde el principio no se siente tratado como persona, en un periodo de tiempo malo tampoco van a estar dispuestos a apoyar al cien por cien. La lealtad que se obtenga del colaborador no es una que tiene que ser planteada o ser tomada como obligación, esta dependerá de cuan involucrada este la empresa con el colaborador y como la perciba el mismo.

Satisfacción Laboral

La base del éxito de una organización va a depender de su motor de fuerza que está compuesta por los colaboradores que forman parte de la misma. La satisfacción que ellos obtengan se verá evidenciado en su forma de trabajar de seguir las normas, las políticas, de compartir la misión, a su vez de lo que espera recibir como persona y por su desgaste de esfuerzo mental y también físico.

Andresen, Domsch y Cascorbi (2014) definen:

El grado y la forma de emoción que es respuesta positiva a través de la realización y la manera de vivir en el trabajo. El cual se alcanza por medio de la satisfacción de metas personales.

La satisfacción laboral es cuan conforme se siente el colaborador en relación a su entorno y las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve. Dicha conformidad es importante ya que de eso depende la buena marcha de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada a la motivación insertada en el colaborador. Y a su vez es el resultante de una suma de diferentes elementos que se tienen que tener en cuenta como interacción con los compañeros de trabajo, con los jefes, los gerentes, el cumplimiento de los reglamentos y las condiciones de trabajo.

Locke y Lathan (1976) citados por Saenghiran (2013) mencionaron que la satisfacción en el ambiente laboral es representada por un estado emocional el cual es placentero y es el resultado de una evaluación de cómo la empresa centra sus esfuerzos sobre sus propios valores de trabajo, por lo tanto, que la satisfacción laboral está, relacionada con la felicidad (p. 24).

Para Fogliasso & Linn (2013)

Para lograr un nivel deseable de satisfacción laboral, los empleados necesitan sentir que un equilibrio existe entre sus aportaciones en el trabajo y lo que sienten que reciben del trabajo a cambio para esos insumos (p. 109).

Mullins (2005) citado por Rajput, Singhal & Tiwari, (2016) menciona que la satisfacción laboral suele estar vinculada con la motivación, pero no son lo mismo la satisfacción laboral es más de falta de estado, un estado interno. Podría, por ejemplo, asociarse con un sentimiento personal de logro, cuantitativo o cualitativo (p. 2).

Para Cantarelli, Belardinell y Belle (2016) citado por Oluwafemi y Okon (2018)

La satisfacción laboral se refiere a la realización emocional e intelectual que uno recibe de varios aspectos de su trabajo (p. 252).

Productividad

Spicer y Cederström (s.f), citados por Bouza (2016), afirmaron que:

No existe productividad obligando felicidad. Cuando esto se da puede hacer que las personas se sientan deprimidas y fracasadas en el momento de no lograr su objetivo.

Se entiende en lo citado que la felicidad en el trabajo no es obligada, pero si se puede obligar a realizar un esfuerzo para cumplir objetivos de la empresa, pero que estas deben partir de las mismas personas sin anteponérselas ya que al llevarlas a acabo sientan una satisfacción personal y sus ganas de aporte aumenten con día.

La productividad laboral está estrechamente relacionada con el crecimiento económico y competitividad de un país. El impacto positivo de la productividad laboral en el bienestar de los ciudadanos tampoco debe descuidarse (p. 519).

Para Fluker y Murray (2017)

La productividad se describe generalmente como la relación entre la salida en relación con la entrada, es decir es la medida de cómo se gestionan los recursos específicos para lograr objetivos oportunos, como se indica en términos de cantidad y calidad (p. 177)

Carballo (2015) afirma que:

La felicidad surge en las personas cuando estas alcanzan una meta propuesta, lo cual le genera bienestar, tranquilidad, ver la situación de manera positiva, también al planteamiento de nuevas metas y la realización de mejorar en las prácticas de trabajo diario.

En ese sentido Plaza precisó, que al cumplir una meta esta situación genera en la persona un estado de que todo está marchando bien y puede lograr muchas cosas más, es el inicio de arranque para soltarse en el ámbito en el que se encuentra pues le da seguridad y le conforta, se menciona que es como base de estimulación y sobre todo de alegría propia, es así que la felicidad es demostrada en el trabajo con la actitud, la misma que potencia y maximiza el desempeño del colaborador.

Es el sentido de producir bienes y servicios mediante una utilización óptima de los recursos, demostrando a su vez la eficiencia utilizada en su fabricación y ser propuestas en el mercado. (López, s.f.).

Se infiere que la productividad es la manera en cómo se han utilizado los recursos con la cantidad de producción obtenida.

Se puede mencionar que los colaboradores que logran sentirse bien y por ende, logran su felicidad laboral, se muestran más seguros para realizar sus actividades cotidianas, aportan a un mejor desempeño entre ellos mismos, los que los rodean y en el desarrollo de la productividad.

Para Góral y Rembisz (2018)

El aumento de productividad laboral económica resulta mediante un mayor nivel de riqueza y coopera a la mejora de la relación capital, trabajo, mejorando la organización del trabajo, la mayor competencia del personal, mejorando la disciplina laboral y la motivación (p. 50).

Para Shafique, Asghar y Ahmad (2018)

Con actitud positiva en el lugar de trabajo, los colaboradores se sentirán satisfechos con su trabajo, y se desempeñarán bien. Además, la justicia organizacional y la satisfacción tienen una importancia clave para motivar a los colaboradores y por ende a mejorar la productividad organizacional (p. 34).

Calidad en el trabajo

Se refiere al compromiso que tiene la empresa para mejorar la condición de trabajo y de realizar cambios generando oportunidades de desarrollo a los colaboradores, enfatizando su participación.

Son las acciones que realice la empresa a largo plazo, produciendo una imagen y opinión de los colaboradores y de los mismos clientes sobre lo que la empresa ofrece. (Urbina, 2016).

El autor nos indica que la calidad sobre todo dirigida hacia el colaborador es un punto importante en las empresas, ya que potencia las ganas de trabajar y rendir en el trabajo, así como la opinión que tengan los colaboradores de su lugar de trabajo dependiendo también de la condición en la que laboran.

Para Ogungbamila y Olaseni (2019)

La calidad de vida laboral es un concepto relativamente nuevo que tiene como objetivo explicar cómo entiende mejor un colaborador la faceta central de su entorno de trabajo con el único objetivo de contar con una condición de trabajo satisfactoria para así aumentar la productividad (p. 64).

Para Thakur y Sharma (2019)

Es un proceso por el cual la empresa tiende a contestar las necesidades de los colaboradores mediante el desarrollo de mecanismos para permitir a los miembros compartir plenamente en la toma de decisiones que diseñen sus vidas en el trabajo (p. 359).

Para Botezatu, Pirnau y Carp Ciocardia (2019)

El aseguramiento de la calidad está formado por todos los preventivos realizando actividades, que buscan sistemáticamente garantizar la corrección y eficacia de la

planificación, organización, coordinación, formación y control. Actividades para garantizar el logro. del nivel cualitativo deseado (p.126).

Eficacia

Se reconoce a la capacidad de hacer las cosas bien, alcanzando metas propuestas.

Para Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) es:

Realizar todas las actividades para lograr cumplir con las metas trazadas por la organización con todos los recursos disponibles.

Los autores mencionan que la eficacia sería cumplir con el objetivo propuesto utilizando todos los recursos disponibles.

Según Robbins y Coulter (2015), la eficacia consiste en:

Alcanzar las metas propuestas por la empresa, realizando las actividades necesarias y coordinadas, haciendo las cosas de la manera correcta.

Lo cual se refiere a que las diferentes áreas de la empresa, las metas, los objetivos se llevan a cabo, pero con la utilización de recursos ya repartidos, ya propuestos es decir con los que ya se cuenta.

Eficiencia

Se habla de eficiencia cuando en un proceso de producción se realizan un porcentaje mayor en cantidad de bienes o servicios esperados utilizando menos recursos y optimizando tiempos.

Eficiencia es la óptima utilización de recursos. Midiéndose por cuantos recursos es utilizado para la fabricación del producto. Con ello menciona que la eficiencia incrementa de modo que disminuyen los costos y por ende los recursos que se han utilizado. (Chiavenato, 2014)

Se puede mencionar que la eficiencia es la de manera adecuada para asegurar un óptimo uso de los recursos con los que se cuenta.

Finalmente se puede concluir que la productividad se refiere al resultado entre eficiencia y eficacia, pero que esta se puede mostrar de manera diferente, ya que en la empresa existen grupos humanos que trabajan en conjunto es por ello que existirá diferencia en los niveles de productividad es un área con respecto de otra.

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo

Según Murillo (2008), la investigación aplicada lleva el nombre de investigación práctica, caracterizada por que aplica o usa los conocimientos que se adquieren, al mismo tiempo que se obtienen otros.

Es por ello que la tesis es de tipo básica porque se tiene como objetivo la utilización y aplicación de los conocimientos para obtener los resultados esperados.

3.1.2. Enfoque de investigación.

Según la naturaleza de las variables tiene un enfoque cuantitativo ya que, para su operacionalización, será medida sobre la base de valores numéricos.

3.1.3. Nivel de investigación.

Fue de tipo correlacional, ya que busca establecer la relación que existe entre esas dos variables.

3.1.4. Diseño.

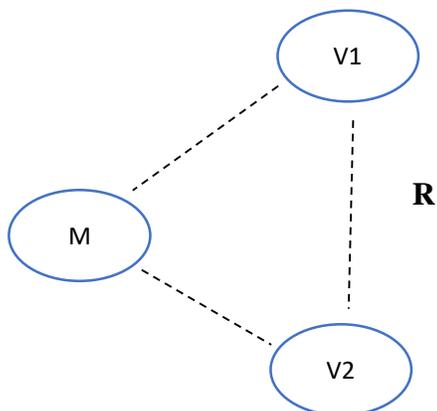
Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.152) señalan que:

La investigación respecto al diseño es no experimental se lleva a cabo si y solo si, no se manipulan las variables, tan solo observando los hechos o fenómenos tal cual se muestran en su natural contexto, para poder observarlos y así analizarlos.

Así también señalan que, en las investigaciones de diseños transversales, se recolectan en un solo momento la información, los datos.

Variable 1: Felicidad en el Trabajo

Variable 2: Productividad



M1= Muestra

V1= Variable 1

V2= Variable 2

R= Relación

3.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

3.2.1. Gestión del sistema de facturación

Definición conceptual:

Es una manera nueva de percibir e identificar el potencial que puede llegar aportar un colaborador en la empresa, si se le brinda una mejora tanto en su calidad de vida personal como en su vida profesional. (Paz y Espinoza, 2017).

Definición operacional:

Su medición será por medio del cuestionario, el cual en su desarrollo del proceso para el mejor entendimiento de la variable se ha presentado en 6 dimensiones que fueron evaluadas por 9 indicadores. Considerando un total de 25 preguntas al personal de la empresa.

3.2.2. Productividad

Definición conceptual:

Es el uso eficaz de los recursos para producir productos y/o servicios, utilizando los nuevos métodos de trabajo, logrando obtener de esa manera mayor rentabilidad y el éxito en la empresa, teniendo en cuenta que la contribución principal proviene de los colaboradores. (Paz y Espinoza, 2017).

Definición operacional:

Esta variable se ha organizado y dividido para su mejor comprensión en 3 dimensiones que evaluadas por un total de 6 indicadores nos aporta y enriquece la investigación con 14 preguntas las cuales fueron desarrolladas por el personal de la empresa.

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.3.1. Población

Se conforma por grupo de seres, objetos y medidas que comparten características las cuales son comunes y determinadas, que van a ser observables en un lugar y en un momento que es determinado. A la cual es importante seleccionarla considerando las características principales y de vital importancia para realizar el estudio. (Wigodski, 2010).

Es el conjunto de individuos, a los cuales nuestra pregunta de estudio pretende determinar algo. (Suarez, 2011).

La población objetiva es de 30 colaboradores de la empresa Yipd Telecom SAC.

3.3.2. criterios de selección

Criterios de inclusión

Para la investigación se considerará a los 30 colaboradores que laboran en la empresa Yipd Telecom SAC.

Criterios de exclusión

Para el estudio no se tomará en cuenta a los colaboradores que no pertenezcan a la empresa Yipd Telecom SAC.

3.3.3. Muestra

Para concluir con éxito y realizar una investigación que conlleve a obtener resultados verídicos y certeros, se considera pertinente realizar el estudio a toda la población, debido a que la empresa Yipd Telecom SAC. cuenta con un número reducido de colaboradores, la cual está conformada por 30 colaboradores.

3.3.4. Muestreo

Se desarrollará mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia ya que conocemos la cantidad total de colaboradores que conforma la empresa Yipd Telecom SAC.

3.3.5. unidad de análisis

Colaboradores de la empresa Yipd Telecom SAC.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

3.4.1. Técnica

Tabla N° 1 Cuadro de técnicas e instrumentos

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Felicidad en el trabajo	Encuesta	Cuestionario
Nivel de Productividad	Encuesta	Cuestionario

El cuestionario contendrá 39 ítems, (V 1: Felicidad en el trabajo: 6 dimensiones, 9 indicadores; V 2: productividad: 3 dimensiones, 6 indicadores), se utilizará la escala de Likert, debido a que los datos son de tipo ordinal, ello nos permitirá medir el nivel de acuerdo o en desacuerdo respecto a las afirmaciones planteadas en el cuestionario.

Validez

Para cumplir con aquellos requisitos el instrumento será validado por tres especialistas en la materia.

Así mismo Hernández (2014) comenta sobre la validez y explica que hace referencia al grado en que el instrumento a utilizar mida la variable pretendida realmente (p.200).

Formula de coeficiente de validación:

$$C = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c+k} \%$$

Dónde:

CV: Coeficiente de validación

X_{ij}: Valoración del criterio “i”, por el experto “j”

C: N° de criterios

K: N° de expertos que validan

Se coloca el valor que cada especialista dio según su criterio de evaluación y del formato. Sumándose después el puntaje de los tres, finalmente se divide entre el total de puntaje otorgados obteniendo de esa manera el coeficiente de validación.

Tabla N° 2 validación de expertos variable Felicidad en el trabajo

Variable 1: Felicidad en el trabajo				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	85%	85%	88%	258%
Objetividad	85%	85%	88%	258%
Pertenencia	85%	85%	88%	258%
Actualidad	85%	85%	88%	258%
Organización	85%	85%	88%	258%
Suficiencia	85%	85%	88%	258%
Intencionalidad	85%	85%	88%	258%
Consistencia	85%	85%	88%	258%
Coherencia	85%	85%	88%	258%
Metodología	85%	85%	88%	258%
			TOTAL	2580%
			CV	86%

El promedio de la validez del instrumento, en la variable felicidad en el trabajo, por juicio de expertos es de 86%, considerada como calificación excelente (81% - 100%)

Tabla N° 3 validación de expertos variable Productividad

Variable 2: Productividad				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	85%	85%	85%	255%
Objetividad	85%	85%	85%	255%
Pertenencia	85%	85%	85%	255%
Actualidad	85%	85%	85%	255%
Organización	85%	85%	85%	255%
Suficiencia	85%	85%	85%	255%
Intencionalidad	85%	85%	85%	255%
Consistencia	85%	85%	85%	255%
Coherencia	85%	85%	85%	255%
Metodología	85%	85%	85%	255%
			TOTAL	2550%
			CV	85%

El promedio de la validez del instrumento, en la variable nivel de productividad, por juicio de expertos es de 85%, considerada como calificación excelente (81% - 100%).

Asimismo, se presentan a los de los tres expertos que cordialmente aportaron con sus conocimientos a la validación del instrumento, cuyos grados y nombres se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 4 Nombre de expertos en ambas variables

Grado y Nombre	
Experto N°1	Mg. Villar Castillo Freddy
Experto N°2	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel
Experto N°3	Mg. Vargas Merino Jorge

Confiabilidad

Para poder medir la confiabilidad del instrumento se desarrollará una prueba con los 30 trabajadores, obteniendo un alfa de Cronbach.

COEFICIENTE	INTERPRETACIÓN
0	Nula
0 – 0,2	muy baja
0,2 – 0,4	baja
0,4 – 0,6	moderada
0,6 - 0,8	alta
0,8 – 1	muy alta
1	perfecta

Tomado por Marcano (2016)

Tabla N°5: Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach global

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	39

Interpretación: Dado con los resultados de la tabla N.º 5, tenemos como resultado un, 908 siendo el instrumento fiable con una confiabilidad muy alta.

Tabla N°6: Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach cuestionario Variable 1

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	25

Interpretación: Dado con los resultados de la tabla N.º 6, tenemos como resultado un ,857 siendo fiable la variable 01 con una confiabilidad muy alta.

Tabla N°7: Estadísticos de fiabilidad – Alfa de Cronbach cuestionario Variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	14

Interpretación: Dado con los resultados de la tabla N° 7, tenemos como resultado un ,798 siendo fiable la variable 02 con una confiabilidad considerada como alta.

Procedimiento

Primero se aplicará la encuesta para obtener la base de datos en Excel, luego se procesará mediante el SPSS 20 para poder obtener las graficas necesarias para su interpretación, con este también se realizará las contrastaciones de las hipótesis.

3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

3.6.1. Análisis descriptivo

Se realizó todo un proceso iniciando con la recolección de información, después la organización de información recolectada, aportando al paso siguiente el cual se llevó a cabo creando la base de datos y los mismos fueron desarrollaron mediante el programa computacional SPSS V.20 estadhistics, versión 20, se empleó la matriz de datos, así como estadística la cual fue descriptiva ya que abarcó la distribución de frecuencias, las medidas de variabilidad y las de tendencia central. Asimismo, se utilizó el programa Excel ayudando a realizar la tabulación de datos que se obtuvieron mediante el desarrollo del cuestionario, por parte del personal de la empresa.

3.6.2. Análisis Inferencial

Como siguiente paso se desarrolló el análisis de datos cuantitativos mediante la estadística inferencial, estimando parámetros, probando hipótesis y aplicando la distribución muestral. Aplicando el análisis no paramétrico, Spearman ya que se desarrolla con medición ordinal.

3.7. Aspectos Éticos

Este trabajo se realizó en base a los lineamientos expuestos por la universidad Cesar Vallejo, la estructura es en base a lo indicado por las normas APA, todos los encuestados participaron voluntariamente y se mantuvo su anonimato.

IV. RESULTADOS

4.1 ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

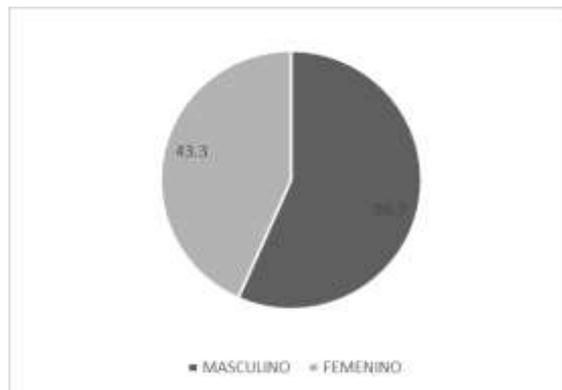


Figura 1: Género de encuestados

En la figura 1: Se observa la totalidad de la población, considerando así los 30 colaboradores de la empresa YIPD Telecom S.A.C. donde se puede apreciar que 43.3% pertenecen al género femenino y un 56.7 % al género masculino.

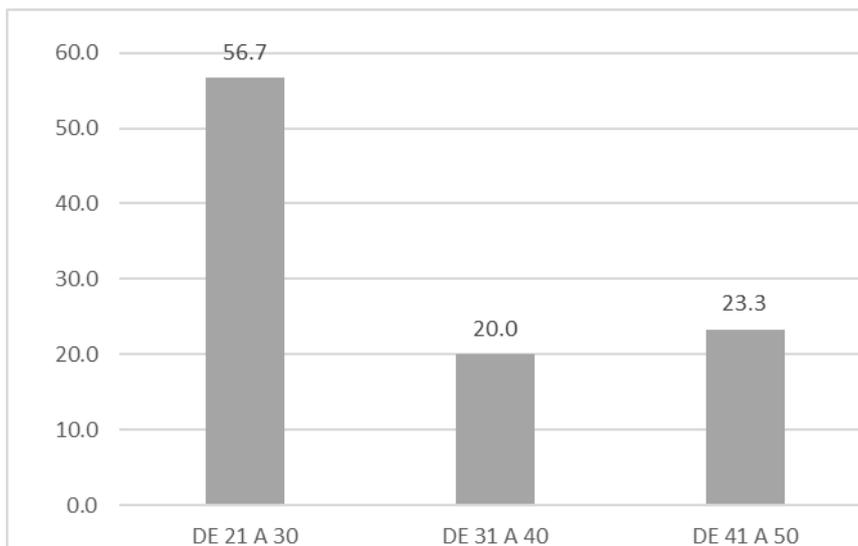


Figura 2: Edad de los encuestados

En la figura 2: Se observa la totalidad de la población encuestada, es decir a los 30 colaboradores de la empresa YIPD Telecom S.A.C. donde el 56.7% del total de colaboradores se encuentran entre el rango de 21 a 30 años, el 20% está entre los 31 a 40 años y el 23.3% entre el rango de 41 a 50 años.

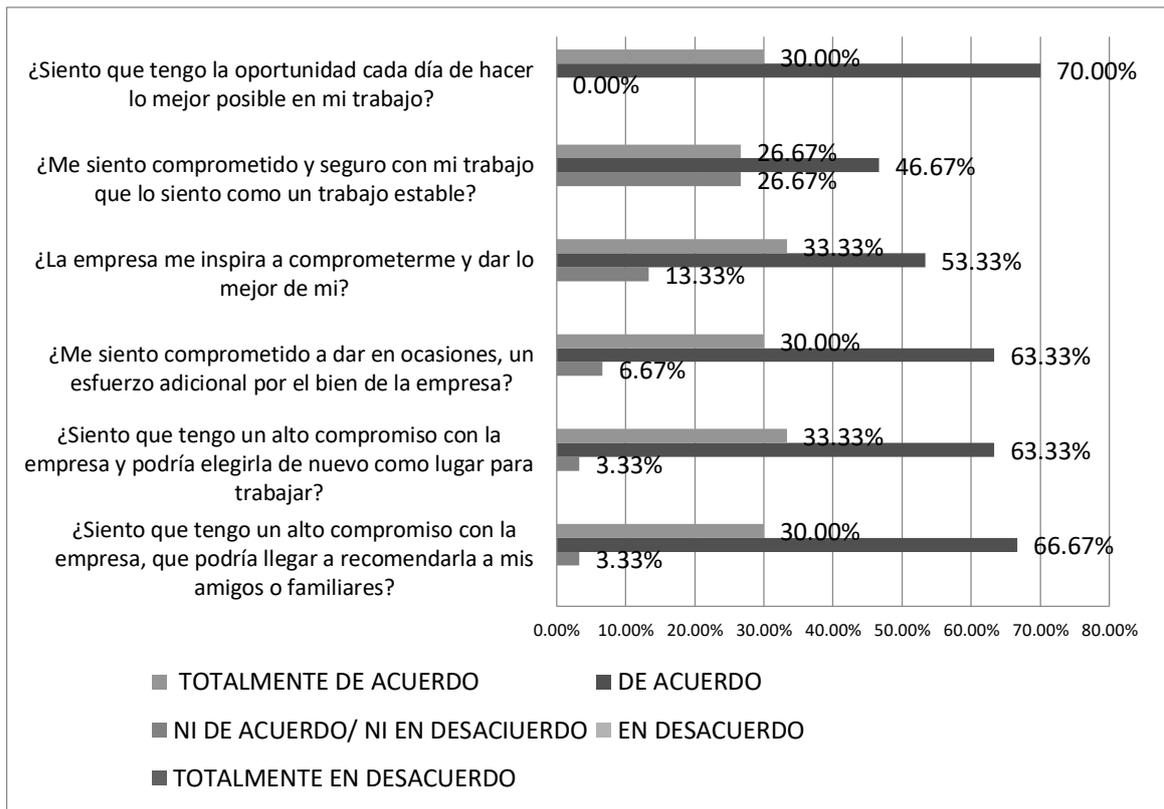


Figura 3: Frecuencia y porcentaje del compromiso laboral

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver que la mayoría de los entrevistados manifiestan una reacción positiva con dicho indicador; expresando que están de acuerdo con que sienten un alto compromiso con la empresa a tal punto de recomendarla con un 66.67%, de igual manera están de acuerdo al decir que elegirían a la empresa nuevamente para trabajar con un 63.33%, por otro lado también manifiestan estar de acuerdo en realizar un esfuerzo adicional por la empresa con un 63.33%, de igual forma sienten que la empresa es su inspiración con un 53.33%, por ello también consideran que es un trabajo estable con un 46.67%. Finalmente siguen de acuerdo con que cada día pueden hacer mejor sus labores con un resultado de 70 %.

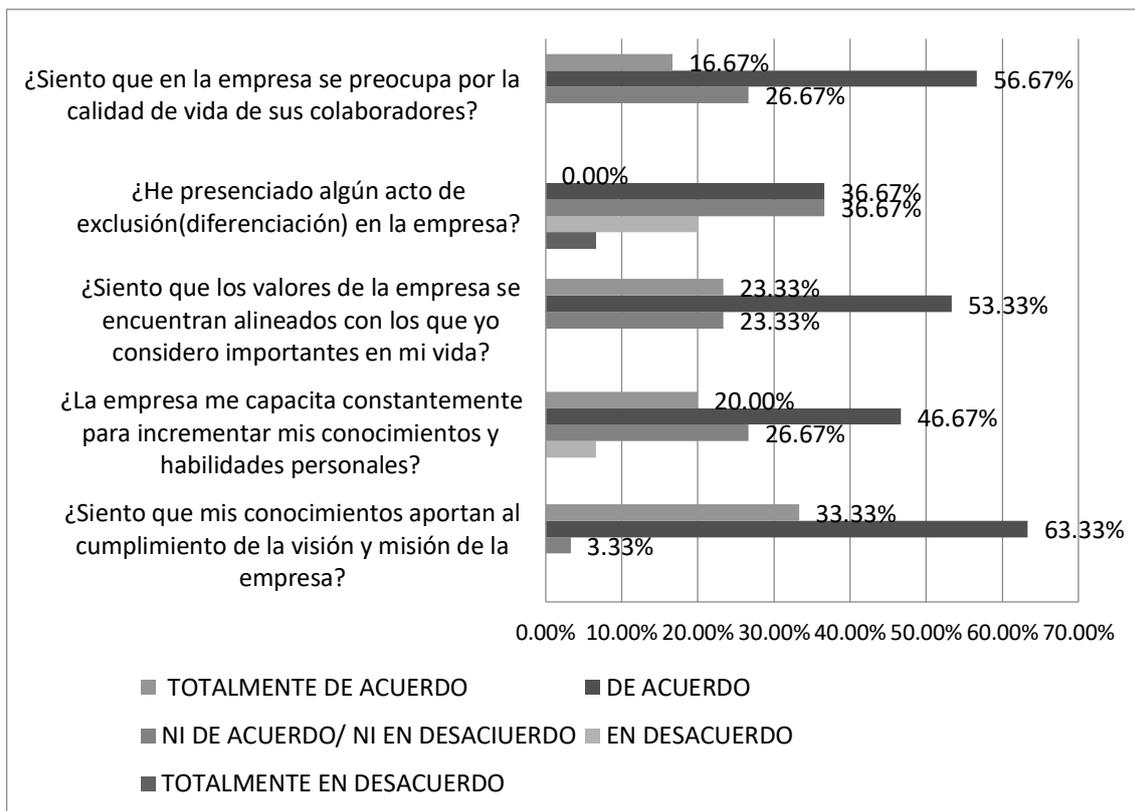


Figura 4: Frecuencia y porcentaje de la cultura organizacional

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver que la mayoría de los encuestados manifiestan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo que sus conocimientos son un aporte a la misión así como en la visión de la empresa con un 63.33%, así mismo están de acuerdo al considerar que reciben capacitación adecuada que amplíe sus conocimientos con un 46.67%, por otro lado también manifiestan estar de acuerdo con que los valores de la empresa son importantes para su vida con un 53.33%, de igual manera están de acuerdo con confirmar la existencia de diferenciación en la empresa con un 36.7% . Finalmente siguen de acuerdo con que la empresa se preocupa por su calidad de vida con un resultado de 56.67 %.

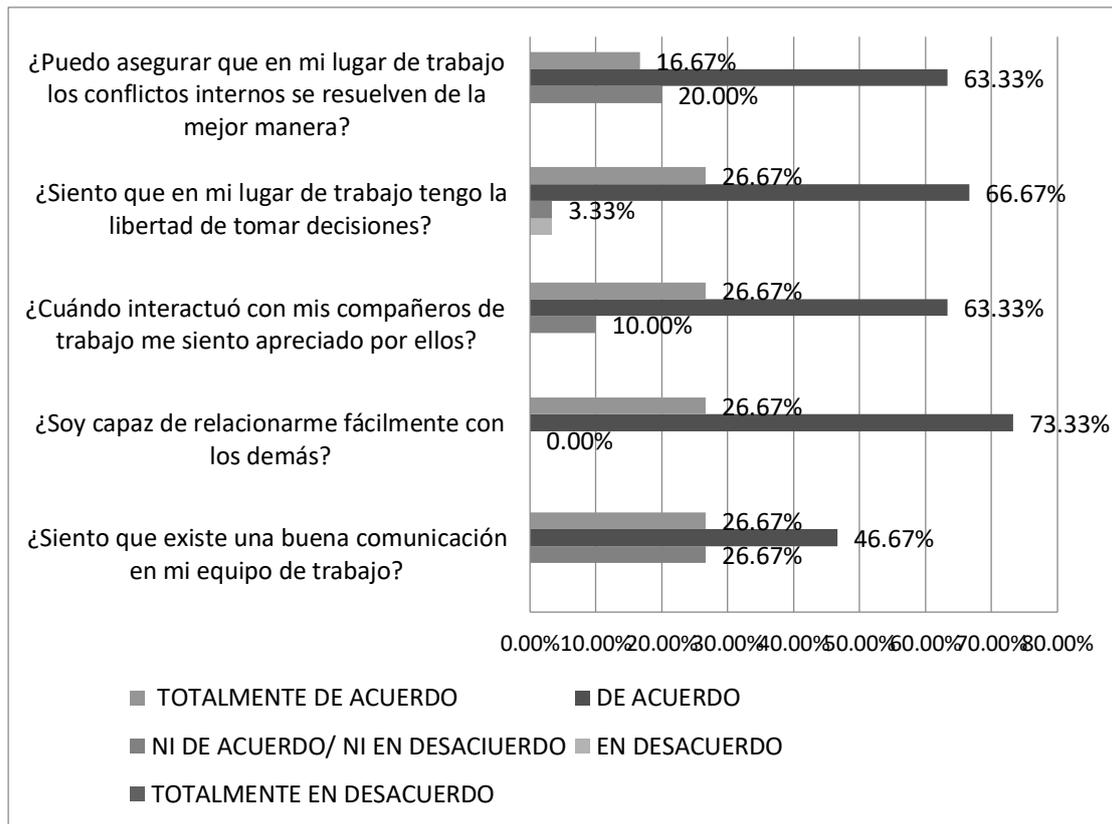


Figura 5: Frecuencia y porcentaje del clima laboral

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver que los encuestados manifiestan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo que existe una buena comunicación en los equipos de trabajo con un 46.67%, así mismo están de acuerdo con que pueden relacionarse fácilmente con los demás con un 73.33%, por otro lado también manifiestan sentirse apreciados en sus interacciones con un 63.33%, de igual manera están de acuerdo al confirmar que pueden tomar decisiones de manera autónoma con un 66.67% . Finalmente siguen de acuerdo en asegurar que los conflictos internos se resuelven de la mejor manera con un resultado de 63.33 %.

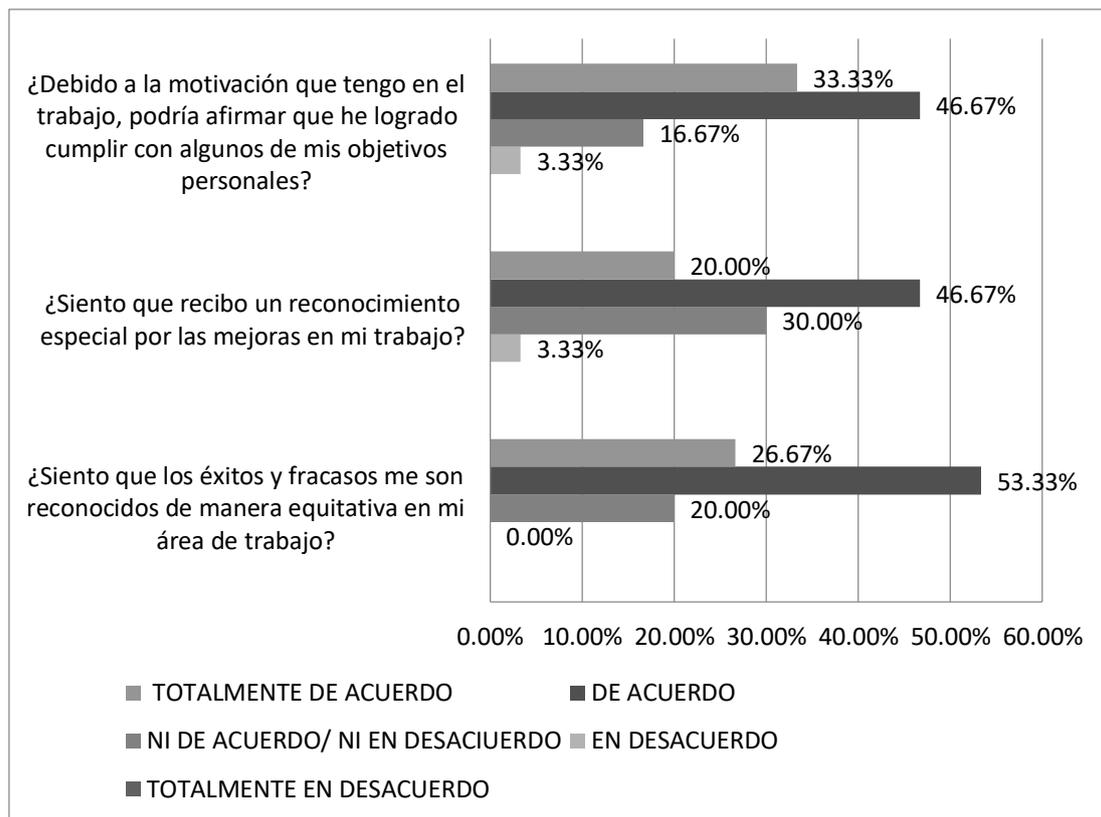


Figura 6: Frecuencia y porcentaje de motivación

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver que la mayoría de los encuestados manifiestan una reacción positiva con tal indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo que reconocen sus éxitos y fracasos en el trabajo con un 53.33%, de tal manera están de acuerdo con que reciben un reconocimiento especial por las mejoras en el trabajo con un 46.67%, por otro lado, también manifiestan estar de acuerdo que gracias a la motivación laboral han cumplido sus objetivos personales con un 46.67%.

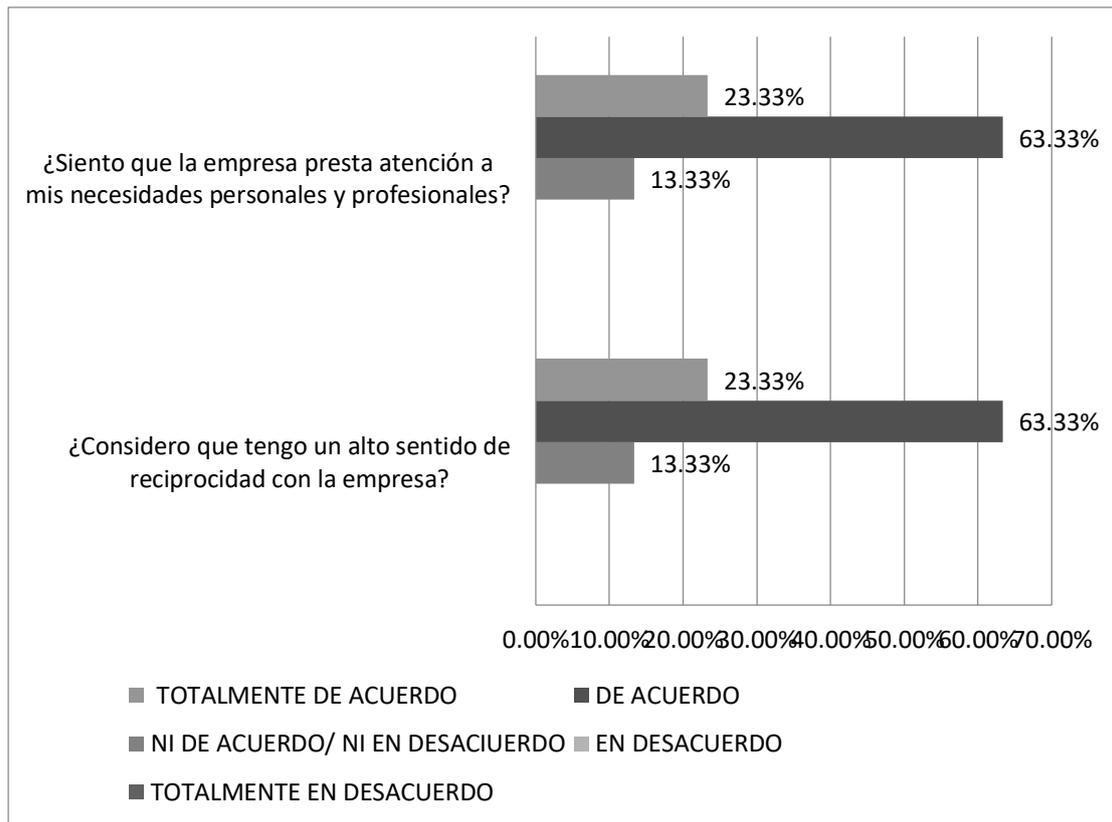


Figura 7: Frecuencia y porcentaje de lealtad

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver que los encuestados manifiestan una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo al considerar que tienen un alto sentido recíproco con la empresa en un 63.33%, así mismo están de acuerdo al sentir que la empresa presta atención a sus necesidades personales y profesionales con un 46.67%.

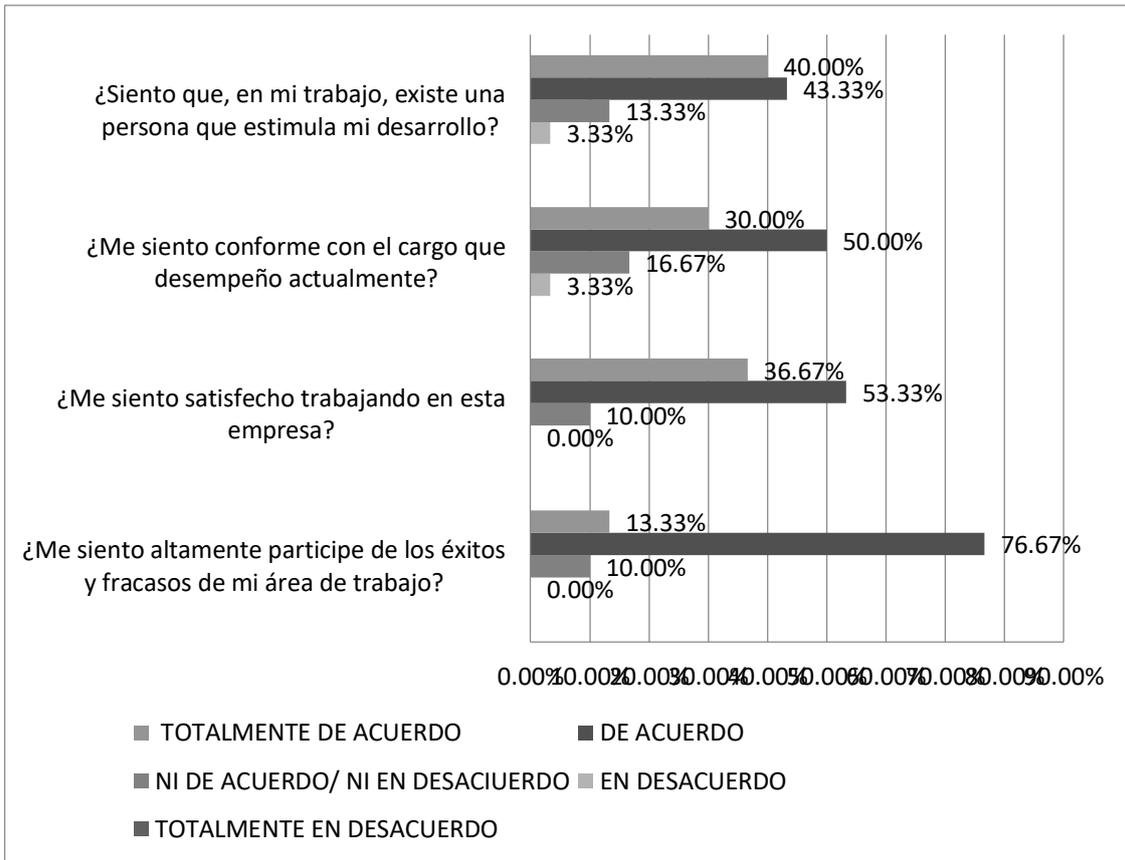


Figura 8: Frecuencia y porcentaje de satisfacción personal

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver que los encuestados tienen una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo al sentirse participes de los éxitos y fracasos de área de trabajo con un 76.67%, así mismo están de acuerdo al sentirse satisfechos en trabajar para la empresa con un 53.33%, por otro lado también manifiestan estar conformes con el cargo que desempeñan actualmente con un 50%, de igual manera están de acuerdo al confirmar que su trabajo es estimulado por algún compañero de trabajo con un 43.33% .

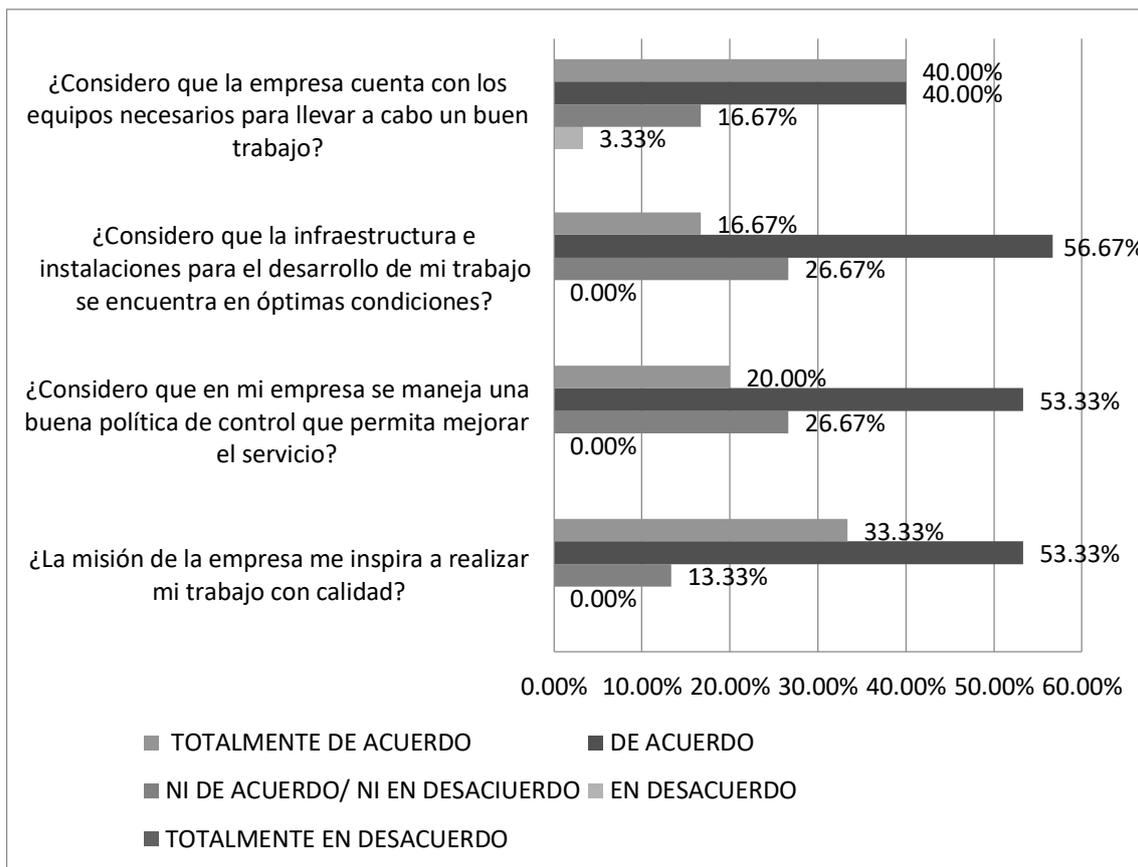


Figura 9: Frecuencia y porcentaje de calidad de trabajo

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver que los encuestados tienen una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo al sentirse inspirados con la misión de la empresa con un 53.33%, así mismo están de acuerdo al considerar que existe una buena política de control del servicio con un 53.33%, por otro lado también manifiestan estar conformes con la infraestructura de la empresa con un 56.67%. Finalmente indican en un 40% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que la empresa con los equipos necesarios para realizar su trabajo.

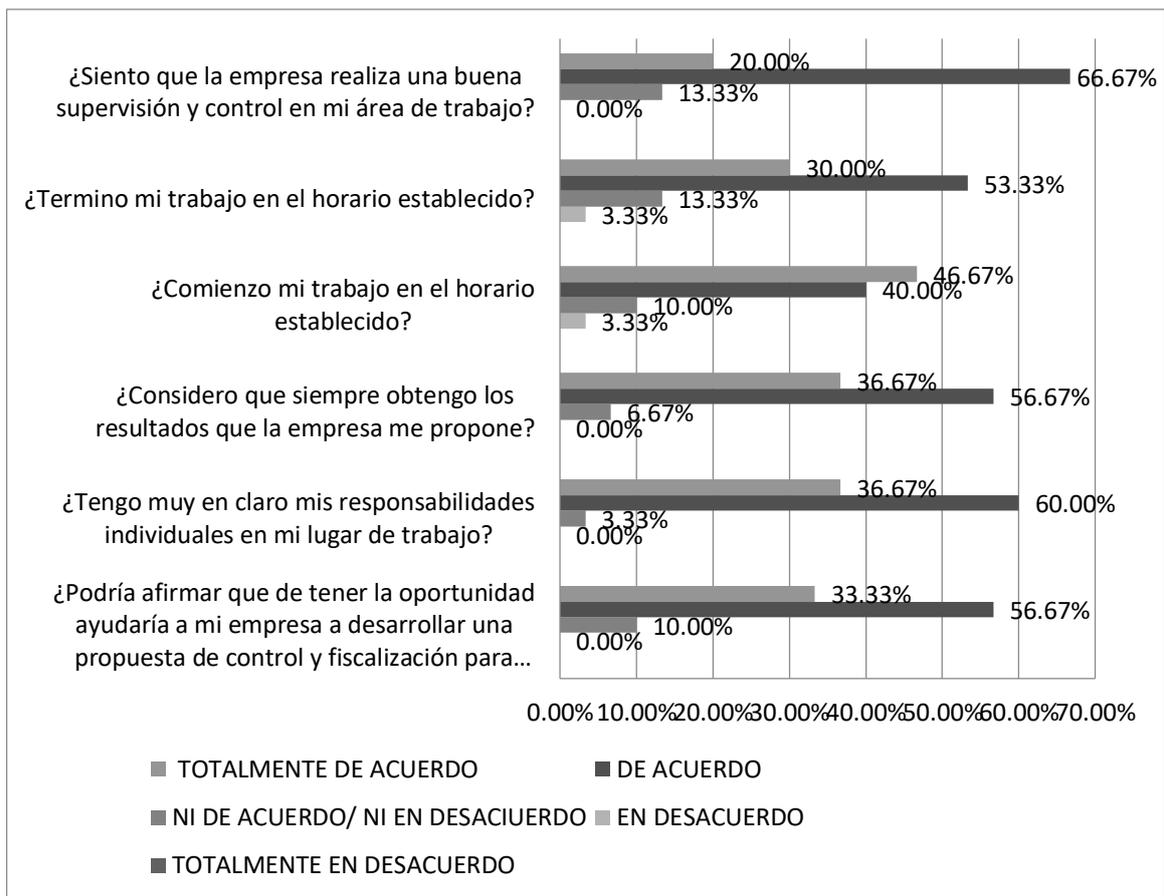


Figura 10: Frecuencia y porcentaje de eficacia

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver que los encuestados expresan una reacción positiva con tal indicador; los encuestados afirman que de tener oportunidad propondrían un mejor desarrollo para aportar con la productividad con un 56.67%, así mismo están de acuerdo al tener en claro sus responsabilidades individuales con un 60%, por otro lado están de acuerdo que obtienen los resultados propuestos con un 56.67%, de igual manera están de acuerdo con que laboran en el horario establecido con un 46.67%, también están de acuerdo al afirmar que terminan su trabajo en el horario establecido con un 53.33% y finalmente están de acuerdo que existe una buena supervisión y control de su trabajo con un 66.67%.

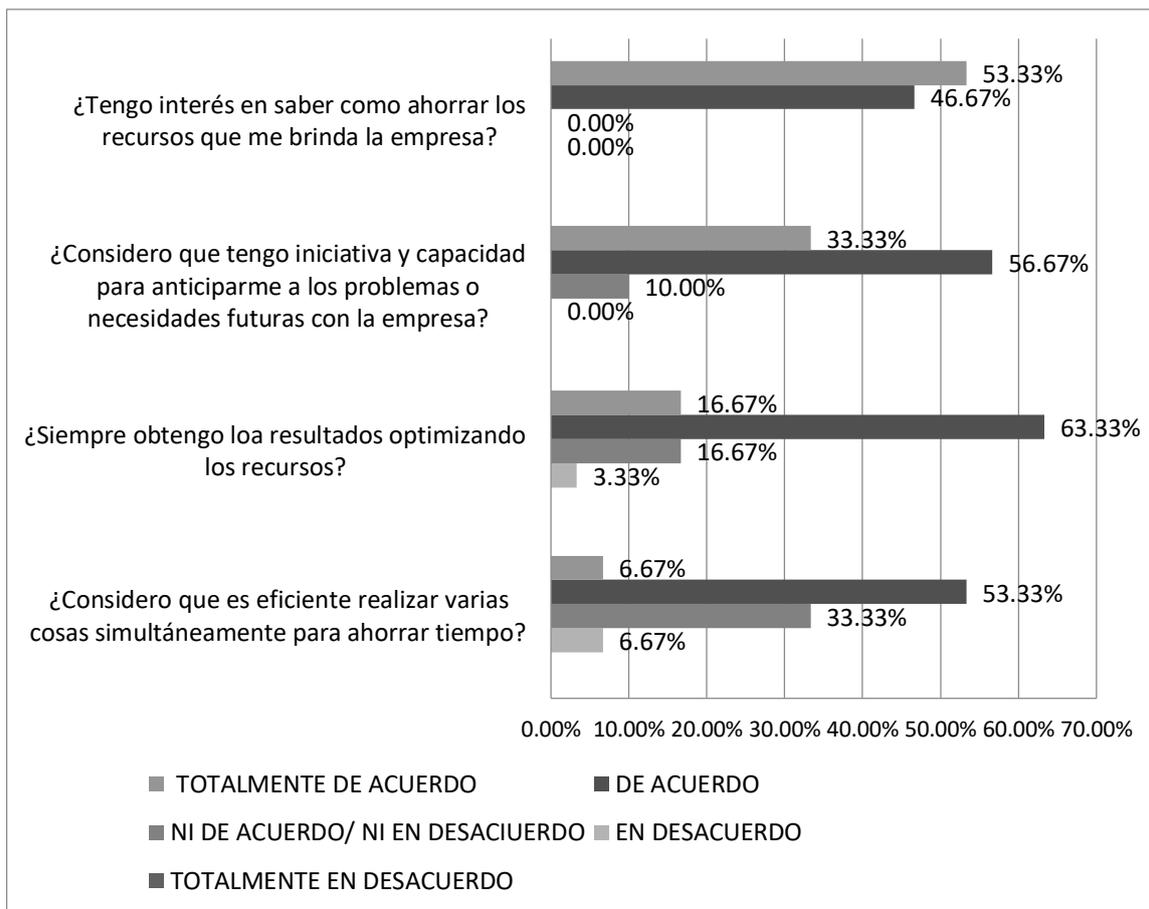


Figura 11: Frecuencia y porcentaje de eficiencia

INTERPRETACIÓN:

Podemos ver que los encuestados tienen una reacción positiva con dicho indicador; los entrevistados muestran que están de acuerdo que realizar labores simultáneamente los hace eficientes con un 53.33%, así mismo están de acuerdo que obtienen resultados optimizando recursos con un 63.33%, por otro lado también manifiestan tener iniciativa y capacidad para anticiparse a los problemas y necesidades de la empresa con un 56.67%, finalmente están totalmente de acuerdo en mostrar interés en ahorrar los recursos de la empresa con un 53.33%

4.2. ESTADISTICO INFERENCIAL

Prueba de Normalidad

Al momento de realizar la aplicación del instrumento estadístico, se van a involucrar las variables ya sean continuas o cuantitativas, por lo que es importante determinar si la información adquirida y recolectada, mantiene un comportamiento de distribución normal o anormal.

La distribución de muestras mayores a 100 no obedecen siempre a la normalidad de distribución de elementos, por lo que se puede afirmar que, en una distribución normal, la distribución continua estará sobre la base de la homogeneidad de la población o muestra que será objeto de estudio.

Tabla N°8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
felicidad en el trabajo (agrupado)	,232	30	,000	,877	30	,002
nivel de productividad (agrupado)	,281	30	,000	,858	30	,001
compromiso laboral (agrupado)	,324	30	,000	,820	30	,000
Cultura organizacional (agrupado)	,335	30	,000	,812	30	,000
clima organizacional (agrupado)	,241	30	,000	,875	30	,002
motivacion (agrupado)	,235	30	,000	,864	30	,001
lealtad (agrupado)	,307	30	,000	,833	30	,000
satisfaccion personal (agrupado)	,236	30	,000	,880	30	,003
calidad en el trabajo (agrupado)	,233	30	,000	,882	30	,003
eficacia (agrupado)	,251	30	,000	,862	30	,001
eficiencia(agrupado)	,249	30	,000	,870	30	,002

Interpretación: En la tabla presentada cuya numeración corresponde al N° 8, se observa que los resultados que hacen referencia a la prueba de normalidad de la muestra presentan

que cada uno de los estadísticos tiene diferente resultado para cada variable. Con ello se puede concluir que la distribución estadística no es normal, que además se usó para su comprobación la prueba de Shapiro-Wilk, debido a que la población y muestra está conformada por 30 elementos. Asimismo, representando el valor de significancia se obtuvo como resultado una valorización entre 0,001 y 0,003 ($p \leq 0.05$) es decir que la significancia de la investigación es un valor menor de la misma.

Por lo tanto, podemos confirmar que se concluye la aceptación de la hipótesis planteada H1.

Sig. =0,000 < 0,05, Sig. =0,001 < 0,05, Sig. =0,002 < 0,05, Sig. =0,003 < 0,05 se rechaza H0 y se acepta H1

Prueba de Hipótesis

Hipótesis de normalidad

H0: la distribución estadística de la muestra es normal

H1: la distribución estadística de la muestra no es normal

Decisión:

Sig. $e < 0,05$ se rechaza la H0 y se acepta H1

Sig. $e > 0,05$ se acepta H0 y se rechaza H1

Estadístico no paramétrico

Después de analizar la tabla de normalidad (tabla N° 8) se determina que los datos obtenidos no siguen una normal distribución, las cuales son analizadas por datos normales u ordinales. Por lo que se afirma que en esta investigación se realiza un análisis no paramétrico, con la utilización del Rho de Spearman para analizar las variables propuestas.

Contrastación de hipótesis

Para describir la interpretación de los valores hallados según la correlación del Rho de Spearman es de suma importancia conocer y entender las escalas, ya que nos permitirá identificar en que posición se encuentra nuestros resultados.

Por lo que, según Mondragón, A. (2014), la distribución del rango de RHO Spearman es la siguiente:

RANGO RELACIÓN DEL RHO SPEARMAN

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

Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre Felicidad en el trabajo y productividad

H0: No existe relación entre la felicidad en el trabajo con el nivel de productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo2019.

H1: Existe relación entre la la felicidad en el trabajo con el nivel de productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo2019

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

V1: Felicidad en el trabajo

V2: Productividad

Tabla N° 9 Prueba de hipótesis correlacional entre la felicidad en el trabajo y la productividad

Correlaciones				
			FELICIDAD EN EL TRABAJO	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	FELICIDAD EN EL TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°9 se aprecia que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente es menor al $p = 0.05$ debido a que arrojó como resultado 0.000, es decir que se acepta la hipótesis alterna, quedando rechazada la hipótesis nula. Por si existe relación entre las variables.

Por lo tanto, hay suficiente respaldo estadístico para afirmar la relación entre la felicidad en el trabajo con la productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, mediante el coeficiente de correlación del Rho de Spearman igual al 0.860. En conclusión, existe una relación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis correlacional entre compromiso laboral y productividad

H0: No existe relación entre compromiso laboral y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

H1: Existe relación entre compromiso laboral y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 10 Prueba de hipótesis correlacional entre compromiso laboral y la productividad

Correlaciones				
			PRODUCTIVIDAD	COMPROMISO LABORAL
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	COMPROMISO LABORAL	Coefficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°10 se puede apreciar que el valor de Sig. (Bilateral) es menor al $p = 0.05$, ya que es equivalente a 0.004. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la primera dimensión y la segunda variable.

Por lo tanto, hay suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre el compromiso laboral y el nivel de productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.511. En

consecuencia, podemos identificar que existe una relación positiva considerable entre ambas variables.

Prueba de hipótesis correlacional entre la cultura organizacional y productividad

H0: No existe relación entre cultura organizacional y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

H1: Existe relación entre cultura organizacional y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 11 Prueba de hipótesis correlacional entre la cultura organizacional y la productividad

Correlaciones				
			PRODUCTIVIDAD	CULTURA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,444*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	30	30
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,444*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°11 se puede apreciar que el valor de Sig. (Bilateral) es menor al $p = 0.05$, ya que es equivalente a 0.014. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la segunda dimensión y la segunda variable.

Por lo tanto, hay suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre el cultura organizacional y nivel de productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.444. En consecuencia, podemos identificar que existe una relación positiva media.

3.6.3 Prueba de hipótesis correlacional entre clima laboral y productividad

H0: No existe relación entre clima laboral y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

H1: Existe relación entre clima laboral y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 12 Prueba de hipótesis correlacional entre el clima laboral y la productividad

Correlaciones				
			PRODUCTIVIDAD	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°12 se puede apreciar que el valor de Sig. (Bilateral) es menor al $p = 0.05$, ya que es equivalente a 0.000. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la tercera dimensión y la segunda variable.

Por lo que se cuenta con suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre el clima organizacional y nivel de productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.624. En consecuencia, podemos identificar que existe una relación positiva considerable.

3.6.4 Prueba de hipótesis correlacional entre la motivación y productividad

H0: No existe relación entre la motivación y productividad de la empresa Yips Telecom SAC, Suerquillo 2019.

H1: Existe relación entre la motivación y productividad de la empresa Yips Telecom SAC, Suerquillo 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 13 Prueba de hipótesis correlacional entre la motivación y la productividad

Correlaciones				
			PRODUCTIVIDAD	MOTIVACIÓN
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°13 se puede apreciar que el valor de Sig. (Bilateral) es menor al $p = 0.05$, ya que es equivalente a 0.000. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la cuarta dimensión y la segunda variable.

En consecuencia, se cuenta con suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre la motivación y nivel de productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.697. En consecuencia, podemos identificar que existe una relación positiva considerable.

Prueba de hipótesis correlacional entre la lealtad y productividad

H0: No existe relación entre la lealtad y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

H1: Existe relación entre la lealtad y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 14 Prueba de hipótesis correlacional entre la lealtad y la productividad

Correlaciones				
			PRODUCTIVIDAD	LEALTAD
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	30	30
	LEALTAD	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°14 se puede apreciar que el valor de Sig. (Bilateral) es menor al $p = 0.05$, ya que es equivalente a 0.005. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la quinta dimensión y la segunda variable.

En consecuencia, se cuenta con suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre la lealtad y nivel de productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.495. Por lo tanto, podemos identificar que existe una relación positiva media.

Prueba de hipótesis correlacional entre la satisfacción personal y productividad

H0: No existe relación entre la satisfacción personal y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

H1: Existe relación entre la satisfacción personal y productividad de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 15 Prueba de hipótesis correlacional entre la satisfacción personal y la productividad

Correlaciones				
		PRODUCTIVIDAD		SATISFACCIÓN PERSONAL
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	SATISFACCIÓN PERSONAL	Coefficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°15 se puede apreciar que el valor de Sig. (Bilateral) es menor al $p = 0.05$, ya que es equivalente a 0.000. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la sexta dimensión y la segunda variable.

En consiguiente se cuenta con suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación satisfacción laboral y nivel de productividad de la empresa Yipd Telecom SAC,

Surquillo 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.661. Por lo tanto, podemos identificar que existe una relación positiva considerable.

Prueba de hipótesis correlacional entre la felicidad en el trabajo y la calidad del servicio

H0: No existe relación entre la felicidad en el trabajo y la calidad del servicio de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

H1: Existe relación entre la felicidad en el trabajo y la calidad del servicio de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 16 Prueba de hipótesis correlacional entre la felicidad en el trabajo y la calidad del servicio

Correlaciones				
			FELICIDAD EN EL TRABAJO	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	FELICIDAD EN EL TRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°16 se puede apreciar que el valor de Sig. (Bilateral) es menor al $p = 0.05$, ya que es equivalente a 0.000. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la séptima dimensión y la primera variable.

Por lo tanto, se cuenta con suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación de calidad del servicio y felicidad en el trabajo de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.817. Por lo que podemos identificar que existe una relación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis correlacional entre la felicidad en el trabajo y la eficacia

H0: No existe relación entre la felicidad en el trabajo y la eficacia de la empresa Yipd Telecom SAC, Suerquillo 2019.

H1: Existe relación entre la felicidad en el trabajo y la eficacia de la empresa Yipd Telecom SAC, Suerquillo 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 17 Prueba de hipótesis correlacional entre la felicidad en el trabajo y la eficacia

Correlaciones				
			FELICIDAD EN EL TRABAJO	EFICACIA
Rho de Spearman	FELICIDAD EN EL TRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	EFICACIA	Coefficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°17 se puede apreciar que el valor de Sig. (Bilateral) es menor al $p = 0.05$, ya que es equivalente a 0.000. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la octava dimensión y la primera variable.

Por lo tanto, se cuenta con suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre eficacia y felicidad en el trabajo de la empresa Yipd Telecom SAC,

Surquillo 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.763. Por lo que podemos identificar que existe una relación positiva muy fuerte.

3.6.9 Prueba de hipótesis correlacional entre la felicidad en el trabajo y la eficiencia

H0: No existe relación entre la felicidad en el trabajo y la eficiencia de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

H1: Existe relación entre la felicidad en el trabajo y la eficiencia de la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 18 Prueba de hipótesis correlacional entre felicidad en el trabajo y la eficiencia

Correlaciones				
			FELICIDAD EN EL TRABAJO	EFICIENCIA
Rho de Spearman	FELICIDAD EN EL TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,434*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	30	30
	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	,434*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla N°18 se puede apreciar que el valor de Sig. (Bilateral) es menor al $p = 0.05$, ya que es equivalente a 0.017. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la novena dimensión y la primera variable.

Por lo tanto, se cuenta con suficiente respaldo estadístico para confirmar la relación entre eficiencia y felicidad en el trabajo de la empresa Yipd Telecom SAC,

Surquillo 2019, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.434. Por lo que podemos identificar que existe una relación positiva media.

V. DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos acerca de la felicidad en el trabajo y el nivel de productividad de la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo 2019, se contrastará con los antecedentes detallados al inicio de la investigación, así mismo se tomarán los resultados más destacados.

En la empresa Yipd Telecom SAC, en los resultados obtenidos en relación al compromiso laboral y nivel de productividad nos muestra que se relaciona mediante un RHO de Spearman de 0,511 denotando que los colaboradores muestran un nivel de concordancia positiva considerable al respecto, por lo que se puede interpretar que el compromiso laboral de los colaboradores será demostrado con un considerable nivel de productividad, entonces el verdadero compromiso que tiene el colaborador se manifestará al momento en que los mismos recomiendan a amigos y familiares a trabajar en la empresa Yipd Telecom SAC (63.33%), a su vez comprometiéndose de manera que optarían por elegirla de nuevo como lugar para trabajar (66.67%), expresándolo también en ocasiones que se requiere de realizar un esfuerzo adicional de cada uno por el bien de la empresa (63,33%) a su vez que los colaboradores demuestran su compromiso realizando el esfuerzo cada día de hacer lo mejor posible en el trabajo.

Estos resultados contrastan con lo expresado de Porters, Steers, Mowday y Boulin (1974) citados por Field & Buitendach (2011) quienes mencionan que el compromiso organizacional es la disposición de los colaboradores para hacer un mayor esfuerzo en nombre de sus organizaciones, un fuerte deseo de permanecer en sus organizaciones y aceptar sus principales objetivos y valores.

Con los resultados obtenidos en relación a la cultura organizacional y nivel de productividad nos muestra que se relaciona mediante un RHO de Spearman de 0,444 denotando que los colaboradores muestran un nivel de concordancia positiva media al respecto, por lo que se puede interpretar que la cultura organizacional no dependerá en gran medida al nivel de productividad, denotando que los colaboradores sienten que la empresa se preocupa por su calidad de vida (56,67%), en contraste a que algunos han presenciado algún acto de exclusión en la empresa (36,67%), pero que consideran que los valores de la empresa se encuentran alineados con los que consideran importante en sus vidas (53,33%) así como consideran que la empresa los capacita constantemente para incrementar sus conocimientos y habilidades personales(46,67%) sintiendo que sus conocimientos aportan de tal manera al cumplimiento de la visión y misión de la empresa.

Estos resultados tienen similitud con lo mencionado por Ford (2015) donde indica que las personas en todo el mundo consideran como uno de los objetivos más importante en su vida a la felicidad y por ende diferentes significados dependerían de la cultura y contexto en las que estas se relacionan.

Conforme a los resultados obtenidos en relación al clima laboral y nivel de productividad nos muestra que se relaciona mediante un RHO de Spearman de 0,624 denotando que existe una relación positiva considerable entre ambas variables, por lo que los colaboradores consideran el clima organizacional como influencia respecto al nivel de productividad, debido a que consideran que en su lugar de trabajo los conflictos internos se resuelven de la mejor manera (63,33%) teniendo la libertad de tomar decisiones (66,67%) además de sentirse apreciados al momento de interactuar con los compañeros de trabajo (63,33%) sintiéndose con la facilidad de relacionarse con los demás (73,33%) y contando también con una buena comunicación en el equipo de trabajo (46,67%).

Con los resultados obtenidos en relación a la motivación y nivel de productividad nos muestra que se relaciona mediante un RHO de Spearman de 0,697 denotando que existe una relación positiva considerable entre ambas; es decir a una mayor motivación mayor será el nivel de productividad. En la que los colaboradores debido a la motivación que tienen en el trabajo han logrado cumplir con algunos de sus objetivos personales (46,67%), así como mediante reconocimientos especiales para mejorar en el trabajo (46,67%), y que sus éxitos y fracasos son reconocidos de manera equitativa (53,33%).

Estos resultados guardan concordancia con los resultados de Flores (2017) donde se refleja que existe una relación significativa en el nivel 0,01 expresado como muy alto, entre la dimensión motivación y la del nivel de productividad, con la significancia del 5% y del 95% del intervalo de confianza.

A su vez guarda relación con lo mencionado por Chiavenato (2013) que indica que las experiencias de las personas y como las conlleve dependerá de la situación, la manera de afrontarlas y tomarlas, si se está en una situación mala, pero con buena aptitud o viceversa, lo cual va a originar que se encuentre motivado o de manera contraria.

Con los resultados obtenidos en relación a la lealtad y nivel de productividad nos muestra que se relaciona mediante un RHO de Spearman de 0,495 denotando que existe una relación positiva media entre ambas variables; es decir que para los colaboradores la lealtad hacia la empresa no infringe en gran medida al nivel de productividad, sintiendo

que la empresa presta atención a sus necesidades personales y profesionales (63,33%), contando de esa manera con un alto sentido de reciprocidad con la empresa (63,33%).

Guarda resultado con lo expresado por Haward (2015), donde acota que la lealtad es el compromiso que tendrá cada colaborador con la empresa, y el cual se verá evidenciado mediante la disponibilidad que tenga para hacer o realizar el trabajo o en última instancia a renunciar según sea el bien de la organización.

Con los resultados obtenidos en relación a la satisfacción personal y nivel de productividad nos muestra que se relaciona mediante un RHO de Spearman de 0,661 denotando que existe una relación positiva considerable entre ambas variables; es decir que para los colaboradores la satisfacción laboral influye considerablemente con el nivel de productividad, con la demostración de que los colaboradores sienten que existe una persona en su trabajo que estimula su desarrollo (43,33%), sintiéndose conforme con el cargo que desempeñan actualmente (50,00%), sintiéndose satisfechos de trabajar en la empresa (53,33%), a su vez sintiéndose participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo.

Este resultado guarda relación a lo mencionado por Cenas (2017) que expresa que la dimensión satisfacción con la vida en el trabajo se relaciona positivamente con la variable cultura organizacional.

Así mismo Salas (2013) en su definición aclara que es la manera en cómo se trabaja y de la situación emocional positiva con la que cuenta el colaborador, dependiendo del ajuste entre las expectativas y necesidades con el puesto de trabajo. Cuando aspiraciones del empleado son satisfechas en su puesto de trabajo.

Con los resultados obtenidos en relación a la calidad del trabajo y la felicidad en el trabajo nos muestra que se relaciona mediante un RHO de Spearman de 0,817 denotando que existe una relación positiva muy fuerte entre ambas variables; es decir que para los colaboradores la calidad del servicio tiene una fuerte influencia con la felicidad en el trabajo ya que para realizar un buen trabajo consideran que la empresa cuenta con los equipos necesarios (40,00%) y que la infraestructura e instalaciones para el desarrollo del trabajo se encuentra en óptimas condiciones (56,67%), así como considerar el manejo de una buena política de control que permite mejorar el servicio (53,33%), inspirando la misión a los trabajadores a realizar un trabajo de calidad (53,33%).

Estos resultados se relacionan con lo expresado por Urbina (2016) donde menciona que la calidad del trabajo son las acciones que realiza la empresa a largo plazo, produciendo una imagen y opinión de los colaboradores y de los mismos clientes sobre lo que la empresa ofrece.

Con los resultados obtenidos en relación a la eficacia y la felicidad en el trabajo, nos muestra que se relaciona mediante un RHO de Spearman de 0,763 denotando que existe una relación positiva muy fuerte entre ambas variables; es decir que para los colaboradores la eficacia influye fuertemente con la felicidad en el trabajo, donde consideran que se realiza una buena supervisión y control del área de trabajo (66,67%), además de comenzar el trabajo en el horario adecuado (46,67%), así como de terminar en el horario adecuado (53,33%), obteniendo también siempre los resultados que la empresa propone (56,67%), teniendo en claro las responsabilidades individuales del lugar de trabajo (60,00%), por lo que detenerla oportunidad ayudaría a la empresa a desarrollar una propuesta de control y fiscalización para mejorar la productividad (56,67%).

Estos resultados guardan relación con lo expresado por Robbins y Coulter (2015) que mencionan que se alcanzan las metas propuestas por la empresa, realizando las actividades necesarias y coordinadas, haciendo las cosas de la manera correcta

Con los resultados obtenidos en relación a la eficiencia y la felicidad en el trabajo, nos muestra que se relaciona mediante un RHO de Spearman de 0,434, denotando que existe una relación positiva media entre ambas variables; es decir que para los colaboradores la eficiencia no infringe altamente en su felicidad en el trabajo, por lo que muestra interés en saber cómo ahorrar los recursos que brinda la empresa (46,67%), así como considerar la iniciativa y capacidad de anticiparse a los problemas o necesidades futuras (56,67%), o que obteniendo se obtienen resultados de la optimización de recursos (63,33%), y que realizar cosas simultáneamente resulta eficiente para ahorrar tiempo (53,33%).

Los resultados mencionados guardan relación con lo mencionado por Chiavenato (2014), quien expresa que la eficiencia es la óptima utilización de recursos. Midiéndose por cuantos recursos es utilizado para la fabricación del producto. Con ello menciona que la eficiencia incrementa de modo que disminuyen los costos y por ende los recursos que se han utilizado.

Por ultimo Los resultados descritos tienen relación con lo expresado por Paz y Espinoza (2017) quienes obtuvieron en su investigación una correlación positiva alta de 0,60. Es decir a mayor felicidad organizacional en la empresa, por lo tanto, se tendrá una mayor productividad.

VI. CONCLUSIONES

Según los objetivos planteados en la presente investigación y a los resultados obtenidos en el desarrollo de la misma, se determinan las conclusiones siguientes:

Primero. Se identifica en el primer objetivo específico que existe una correlación positiva considerable, con una Rho de Spearman = 0.511 entre el compromiso laboral y la productividad en la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo– 2019; es decir que, desarrollando en los colaboradores un buen compromiso laboral mayor será el nivel de productividad de la empresa.

Segundo. En cuanto al segundo objetivo se identifica que existe correlación positiva media con una correlación del Rho de Spearman = 0.444 entre el control la cultura organizacional y la productividad en la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo– 2019, es decir que, a mayor refuerzo en la cultura organizacional los colaboradores en su mayoría presentarían un buen nivel en la productividad.

Tercero. Con relación al tercer objetivo se identifica que existe un coeficiente de correlación positiva alta. Mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.624. Entre el clima laboral y la productividad en la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo– 2019, es decir que al trabajar en un entorno saludable y óptimo en relación a sus compañeros y superiores el colaborador lo demostrará en su nivel de productividad.

Cuarto. En tanto al cuarto objetivo específico se identifica que existe una relación positiva alta entre la motivación y productividad en la empresa YIPD Telecom S.A.C. Con una correlación del Rho de Spearman = 0,697. Lo cual quiere decir que la motivación infringida en los colaboradores de la empresa va a ser la causante del nivel de productividad que denoten en los colaboradores.

Quinto. En cuanto al quinto objetivo específico se identifica que existe una correlación positiva considerada con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.495, entre la lealtad y la productividad en la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo 2019; es decir que, realizando esfuerzos dirigidos al colaborador este tendrá más lealtad y por lo tanto aumentará su productividad.

Sexto. Conforme al sexto objetivo específico se identifica que existe una correlación positiva alta, con una Rho de Spearman = 0.661 entre la satisfacción personal y la productividad en la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo 2019; es decir que, cuando si el colaborador se siente satisfecho en su aspecto personal gracias a la empresa, su productividad incrementará.

Séptimo. En cuanto al séptimo objetivo se identifica que existe correlación positiva alta con una correlación del Rho de Spearman = 0.817 entre la calidad de servicio y la felicidad en el trabajo en la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo 2019, es decir que la felicidad en el trabajo del colaborador va a influir en la calidad de servicio que este proporcione al realizar sus actividades en la empresa.

Octavo. En el octavo objetivo se identifica que existe correlación positiva alta con una correlación del Rho de Spearman = 0.763 entre la eficiencia y la felicidad en el trabajo en la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo 2019, es decir cuan eficaz sea un colaborador va a depender de cuan feliz sea realizando sus quehaceres en la empresa.

Noveno. En el noveno objetivo se identifica que existe correlación positiva media con una correlación del Rho de Spearman = 0.43 entre la eficacia y la felicidad en el trabajo en la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo 2019, es decir que para algunos colaboradores la eficiencia lograda no depende de su felicidad en el trabajo, tal vez lo relacionen con intereses diferentes por lo que la relación salió más baja que las anteriores ya mencionadas.

Decimo: Por lo que se con la obtención de una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.860 entre la relación de la felicidad en el trabajo y el nivel de productividad en la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo–2019; por lo que se concluye que las dos variables son proporcionales, relacionándose directamente, en consecuencia queda confirmando que para los colaboradores alcanzando la felicidad en el trabajo mayor será el nivel de productividad de los mismos.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados demostrados en la investigación presente nos permiten proponer las recomendaciones siguientes:

Primero. Se recomienda a los gerentes la creación de metas mensuales a corto plazo en la empresa que aporten y refuercen el compromiso de los colaboradores debido a que más del 50% de los mismos respondieron positivamente a las preguntas del cuestionario afirmando que YIPD Telecom es considerada por ellos como una empresa a la cual podrían recomendar, así como de elegirla nuevamente para trabajar e incluso aportando un esfuerzo adicional si la misma lo requiere.

Segundo. Se recomienda a los jefes de áreas de la empresa a reunirse para la creación de estrategias y mejoras en aspectos de la cultura organizacional cada semestre pidiendo opiniones de los colaboradores en reuniones y siendo evaluadas y aceptadas las mejores propuestas, para luego ser aplicadas, debido aunque sea minoría conformada por un 36.7% manifestaron que existe diferenciación en YIPD Telecom, pero que un 63.3% de los mismos afirmaron que sus conocimientos adquiridos aporta tanto en la misión con la visión de la empresa, manifestando también que si se recibe una capacitación adecuada dicha afirmación siendo conformada por un 46.67% del total de los entrevistados.

Tercero. Se recomienda a su vez a los mismos jefes de áreas que son los que más contacto tienen con los colaboradores en la creación y recepción de aportes para mantener y mejorar el clima laboral en la empresa, ello se puede llevar a cabo al inicio de cada nuevo proyecto, debido a que para un alto porcentaje de los colaboradores conformados por un 73.33% afirman que tiene facilidad de relacionarse con los demás en YIPD Telecom, confirmando que se sienten apreciados en sus interacciones conformada por un 63.33%, resultando a su vez muy positivo que afirmaciones conformadas por un 63.33% expresen que en la empresa los conflictos internos se resuelven de la mejor manera.

Cuarto. Se recomienda a gerencia, en enfocarse en aspectos que aumenten la motivación diaria de manera constante y permanente, ya que todos los días son diferentes para todos los colaboradores y porque existe un total de 46.67 % de colaboradores encuestados afirmaron que gracias a la motivación laboral han logrado cumplir sus objetivos personales, de manera que de la gerencia dependería aumentar ese porcentaje, logrando

que gran parte de los colaboradores reafirmen lo mencionado y a su vez se sientan motivados al llevar a cabo mejoras en su trabajo.

Quinto. Se recomienda a los directores de Gerencia a aumentar su interés con apoyo del área de Recursos Humanos para que las necesidades personales y profesionales de todos los colaboradores sean atendidas o escuchadas por ellos que son quienes dirigen a la empresa mediante reuniones por áreas cada mes, debido a que el 46.67% de colaboradores afirmaron sentir ello por parte de la empresa YIPD Telecom S.A.C., al realizarlo conllevaría un incremento en la lealtad de los colaboradores hacia la empresa.

Sexto. La influencia que tenemos hacia las otras personas debe ser aplicada para impactar positivamente en cada uno o a la persona a la cual se quiere animar es por eso que esta recomendación va dirigida a todos y cada uno de los colaboradores de la empresa YIPD Telecom S.A.C., donde se exhorta a que aumente el apoyo continuo y diario entre compañeros de trabajo, a animarse al momento de realizar las actividades en su centro laboral, debido a que un total de 43.33% de colaboradores confirmaron que su trabajo es estimulado por algún compañero dentro de la empresa.

Séptimo. Se recomienda a Gerencia realizar una inspección de inventario y verificar el stock de equipos con los que cuenta la empresa cada trimestre, debido a que un 40% de los colaboradores afirmaron que la empresa le brinda equipos necesarios para realizar su trabajo, lo cual demuestra (figura 7) que un 16,67% no estaría ni de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación y un 3.33% que estaría en desacuerdo. Por lo que de ser necesario se realizarían las compras necesarias para aportar esos equipos que faltasen y así poder lograr es una óptima calidad en el trabajo.

Octavo. El equipo de colaboradores por los cuales está conformado YIPD Telecom S.A.C., confirmaron en un 56.67% que obtienen los resultados propuestos, es por ello que esta recomendación va dirigida a los jefes de áreas a realizar mejoras en su supervisión y control de los trabajos realizados semanalmente para poder lograr una mejor eficacia por parte de sus colaboradores debido a que el porcentaje de confirmación es positivo, pero siempre se puede lograr más.

Noveno Por último se recomienda a los Gerentes y jefes de área que pongan mayor atención a los trabajos realizados por los colaboradores al termino de cada trabajo en campo, debido a que más de la mitad de colaboradores conformados por un 53.33% afirman que realizar labores en simultaneo los hace más eficientes, lo cual es errado, tal vez les conlleva a tener rápido los trabajos pero no es el deber ser, porque tal vez conlleve a no realizarlo bien, si se requiere de la obtención de una mayor eficiencia en el trabajo y en consecuencia aumentar el nivel de productividad en YIPD Telecom S.A.C.

Decimo. Se recomienda a la dirección general de la empresa implementar gestiones en colaboración con el área de Recursos Humanos dirigidas a sus colaboradores apuntados al logro de su felicidad dentro del centro laboral, para poder lograr con ello un aumento en su nivel de productividad, mediante implementación de charlas, reuniones didácticas trimestrales, entre el personal para potenciar y hacer más sólido el compromiso de todos, así como mejorar el clima, la motivación y la eficiencia.

REFERENCIAS

- Akoto, E. O., Mosley, A. L., Assad, J.-C., Perkins, S., Thiagarajan, P., & Stammerjohan, C. A. (2014). Economic Dependency on Work: Testing the Direct and Indirect Effects on Commitment and Citizenship in a Volatile Economy. *Journal of Applied Business & Economics*, 16(1), 96–109. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=100407959&lang=es&site=eds-live>
- Akram, M., Ilgan, A., Ozu, O., & Shah, A. A. (2017). Quality of School Work Life of Public School Teachers: Cases from Turkey and Pakistan. *Journal of Education and Educational Development*, 4(2), 244–269. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1161481&lang=es&site=eds-live>
- Andresen, M., Domsch, S. y Cascorbi, V. (2014) Trabajar horas inusuales y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de los pilotos marítimos europeos. *Revista Journal of Labor Research*.
- Arias, W., Masias, M., Muñoz, E. & Arpaci, S. (2013). Espiritualidad en el ambiente laboral y su relación con la felicidad del trabajador. Recuperado de http://www.ucsp.edu.pe/images/direccion_de_investigacion/PDF/revista2013/Espiritualidad-y-felicidad-en-el-trabajador.pdf
- Botezatu, M., Pirnau, C., & Carp Ciocardia, R. (2019). A Modern Quality Assurance System - Condition and Support to an Efficient Management. *TEM Journal*, 8(1), 125–131. <https://doi.org/10.18421/TEM81-18>
- Bouza, R. (2016). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Ecuador: Cedisa
- Callalli, E. (2017). Felicidad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial del Calla.(Tesis de grado). Perú. Universidad Cesar Vallejo.

- Carballo, A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco. México: Revista de la Investigación.
- Cenas, D. (2017). Felicidad en el trabajo y su relación con la cultura organizacional de los servidores públicos de la 276 del gobierno regional la libertad. (Tesis de grado). Perú. Universidad Cesar Vallejo.
- Chiavenato, I. (2013). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). Administración y gestión de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
- Field, L. K., & Buitendach, J. H. (2011). Happiness, work engagement and organisational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(1), 01-10.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at Work C.D. Fisher Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384–412. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>
- Fogliasso, C. E., & Linn, T. (2013). Job Satisfaction, Commitment, And Loyalty In The Workplace. *Leadership & Organizational Management Journal*, 2013(1), 106–119. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=92007940&lang=es&site=eds-live>
- Fluker, J., & Murray, M. (2017). Transforming Communications in the Workplace: The Impact of Uc on Perceived Productivity in a Multi-National Corporation. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge & Management*, 12, 175–187. <https://doi.org/10.28945/3740>
- Francis, L. J., & Crea, G. (2018). Happiness Matters: Exploring the Linkages between Personality, Personal Happiness, and Work-Related Psychological Health among

Priests and Sisters in Italy. *Pastoral Psychology*, (1), 17.
<https://doi.org/10.1007/s11089-017-0791-z>

Ford, H. (2015). *Culture Shapes Whether the Pursuit of Happiness Predicts Higher or Lower Well-Being*. EE. UU. Universidad de Texas en Dallas,

García (2014). *Psicología de la felicidad, precedida de introducción a la psicología positiva*. Perú: Universidad Ricardo Palma.

García, J., Nieto, D. y Carrera, E. (2014). Relación entre la R.S.C. y la felicidad de los empleados: aplicación al caso de empresas pertenecientes a las provincias de Sevilla y Cádiz. Recuperado de
<https://search.proquest.com/central/docview/1640563632/fulltextPDF/91CCE42F035D45F0PQ/10?accountid=37408>

Góral, J., & Rembisz, W. (2018). Remunerations and Labour Productivity in Agriculture against a Background of Other Economy Sectors. *Acta Scientiarum Polonorum. Oeconomia*, 17(1), 49–58. <https://doi.org/10.22630/ASPE.2018.17.1.6>

Heward, D. (2015). *Lealtad y deslealtad*. Recuperado de
<https://es.slideshare.net/YULIANNNA/libro-lealtad-y-deslealtad>

Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. 14ª edición. México: McGRAWHILL

Langmore, K. (2016). Happiness at Work. *Journal of the Australian & New Zealand Institute of Insurance & Finance*, 39(2), 1–3. Retrieved from
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=119641833&lang=es&site=eds-live>

López, H. (s.f.). Factores de Producción. Recuperado de
http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Factores_de_producci%C3%B3n

- Marcano, J. (2016) “Coeficientes de Correlación de Pearson y de Spearman”
Barcelona: Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior
Recuperado de <https://es.slideshare.net/jesusmarcanocampos/coeficiente-de-pearson-y-spearman-64459545>
- Monroy, R., Leiton, D. & Cobo, C. (2014). Analisis Comparativo de la cultura organizacional en tres empresas autogestionadas en América Latina. Revista SotaVento. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4060>
- Morales, M. (2017). Felicidad laboral de los trabajadores en la dirección de educación primaria del Ministerio de Educación. (Tesis de grado). Perú. Universidad Cesar Vallejo.
- Ogunbamila, A., & Olaseni, J. T. (2019). Gender as a Moderator of the Relationship Between Job Demand and Quality of Work-Life of Police Personnel in Lagos, Nigeria. *Psychological Thought*, 12(1), 63-73.
- Oluwafemi, O. J., & Okon, S. E. (2018). The Nexus between Total Quality Management, Job Satisfaction and Employee Work Engagement in the Food and Beverage Multinational Company in Nigeria. *Organizations & Markets in Emerging Economies*, 9(2), 251–271. <https://doi.org/10.15388/omee.2018.10.00013>
- Organismo Mundial de la Salud (2016). Salud mental: un estado de bienestar. Recuperado de https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Parachivescu. A., Stoica, D. (2018). Catchball and Total Quality Management. *Economy Transdisciplinarity Cognition*, 21(2), 12–17. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=134350683&lang=es&site=eds-live>
- Parke, M. (2018). How to be happier at work: What makes us happy in the workplace is different for all of us, Michael Parke argues -- so the trick is to enjoy the process of finding out what’s right for you. *London Business School Review*, 29(1), 14–17. <https://doi.org/10.1111/2057-1615.12207>

- Paz, K. y Espinoza, M. (2017). Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa américa móvil- claro. (Tesis de Grado). Perú. Universidad Católica San Pablo.
- Perez, V. (2017). Informe mundial de la felicidad 2017: los países más felices e infelices del mundo. Recuperado de <https://hipertextual.com/2017/03/informe-mundial-mas-felices>
- Ramírez, R. (2013). La felicidad como medida del Buen Vivir en Ecuador. Entre la materialidad y la subjetividad. (Tesis de maestría). Recuperado de goo.gl/T2nWkP
- Rey (2016). Un curso de felicidad. Guía Práctica para transformar tu vida. España.
- Rajput, S., Singhal, M., & Tiwari, S. (2016). Job satisfaction and employee loyalty: A study of academicians. *Asian Journal of Management*, 7(2), 105-109.
- Robalino, M. (2018). Empresas peruanas ya apuestan por desarrollar la filosofía de la felicidad en el trabajo. Recuperado de <https://www.pqs.pe/economia/empresas-peruanas-apuestan-por-filosofia-felicidad-trabajo>
- Robbins, S. & Coulter, R. (2015) Administración. 12va edición. México. Pearson
- Saenghiran, N. (2013). Towards Enhancing Happiness at Work: A Case Study. *Social Research Reports*, 25, 21–33. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=94969078&lang=es&site=eds-live>
- Salas, L. (2013). La medición de la felicidad en el trabajo y sus antecedentes: un estudio empírico en el área de Alergología de los hospitales públicos españoles. Universidad de Huelva.
- Salas-Vallina, A., Alegre, J., & Fernández Guerrero, R. (2018). Happiness at work in knowledge-intensive contexts: Opening the research agenda. *European Research on*

Management and Business Economics, 24(3), 149–159.
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2018.05.003>

Sánchez, L., Tejero, D. & Retama, F. (2013). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.

Singh, S., & Aggarwal, Y. (2018). Happiness at Work Scale: Construction and Psychometric Validation of a Measure Using Mixed Method Approach. *Journal of Happiness Studies*, 19(5), 1439–1463. <https://doi.org/10.1007/s10902-017-9882-x>

Shafique, M. N., Asghar, M. S., & Ahmad, N. (2018). Exploration of organizational productivity in developing countries. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.8B8E0CEE&lang=es&site=eds-live>

Shuttleworth, M. (2018). Validez y Fiabilidad. Recuperado de <https://explorable.com/es/validez-y-fiabilidad?fbclid=IwAR3aNJE54OTGdMZnG-38QXLJ3zIBI2hBuHGCadY-K1CMg8Hg6c51OUJdgao>

Suarez, P. Población de Estudio y Muestra. Recuperado de http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentacione/s/4%20poblacion&muestra.pdf?fbclid=IwAR1WLzLxD45K_GIp_ZbcXsRPSugx_hiT1Nxs1J19yIPvKGuGB82IEfAIH8cM

Thakur, R., Sharma, D. (2019). A Study of Impact of Demographic Variables on Quality of Work Life. *Productivity*, 59(4), 358–365. <https://doi.org/10.32381/PROD.2019.59.04.5>

Tilleman, S. (2012). Is Employee Organizational Commitment Related to Firm Environmental Sustainability? *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 25(4), 417–431.
<https://doi.org/10.1080/08276331.2012.10593582>

Thakur, R., Sharma, D. (2019). A Study of Impact of Demographic Variables on Quality of Work Life. *Productivity*, 59(4), 358–365.

<https://doi.org/10.32381/PROD.2019.59.04.5>

Urbina, S. (2016). Las claves para lograr la felicidad, según Harvard. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16593114>

Vásquez, S. (2015). Un modelo de gestión de personas orientado a la felicidad en el trabajo.(Tesis doctoral). España.Universidad de Compostela.

Weeks, K. (2017). Down with Love: Feminist Critique and the New Ideologies of Work. *Women's Studies Quarterly*, 45(3/4), 37–58.
<https://doi.org/10.1353/wsq.2017.0043>

Widouski, J. (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html?fbclid=IwAR2mP0A8q5Qri91vBEyqi8LI-vObgGOTQ1efrYYhrmFglnXhukpMQRfiP2c>

Žmuk, B., Dumičić, K., & Palić, I. (2018). Forecasting Labour Productivity in the European Union Member States: Is Labour Productivity Changing as Expected? *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 16(3–B), 504–523.
<https://doi.org/10.7906/indecs.16.3.20>

Zubiría, M. (2014). *Psicología de la felicidad fundamentos de la psicología positiva*. Colombia: Grafimercadeo.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La felicidad en el trabajo y el nivel de productividad de la empresa Yipd Telecom S.A.C., Surquillo 2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA - TÉCNICA E INSTRUMENTOS
GENERAL	GENERAL		
- ¿Cuál es la relación entre la felicidad en el trabajo con el nivel de productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019?	- Describir la relación existente entre la felicidad en el trabajo con el nivel de productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.		
ESPECIFICAS			
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019?	- Identificar la relación existente entre el compromiso laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.	Variable 1: Felicidad en el Trabajo. Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Laboral • Cultura Organizacional • Clima Laboral • Motivación • Lealtad • Satisfacción Personal 	El enfoque de la investigación es cuantitativo, y es una investigación Básica de nivel correlacional El diseño de la investigación: No experimental de corte transversal Población: Esta investigación está compuesta por una población objetiva de 30 colaboradores que laboran en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.
- ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019?	- Identificar la relación existente entre la cultura organizacional y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.		
- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019?	- Identificar la relación existente entre el clima organizacional y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.		
- ¿Cuál es la relación entre la motivación y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019?	- Identificar la relación existente entre la motivación y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.		
- ¿Cuál es la relación entre la lealtad y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019?	- Identificar la relación existente entre la lealtad y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.		

<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019? - ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019? - ¿Cuál es la relación entre la eficiencia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019? - ¿Cuál es la relación entre la eficacia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. - Identificar la relación existente entre la calidad del servicio y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019.. - Identificar la relación existente entre la eficiencia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. - Identificar la relación existente entre la eficacia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. 	<p>Variable 2:</p> <p>Productividad.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad en el trabajo • Eficacia • Eficiencia 	<p>Muestra:</p> <p>Para obtener resultados verídicos y certeros, se considera pertinente realizar el estudio a toda la población, Debido a que la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. cuenta con un número reducido de colaboradores, la cual está conformada por 30 colaboradores.</p>
HIPOTESIS			
<p>General:</p> <p>Existe relación entre la felicidad en el trabajo con el nivel de productividad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019.</p>			
<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación entre el compromiso laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. - Existe relación entre la cultura organizacional y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. - Existe relación entre el clima organizacional y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. - Existe relación entre la motivación y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. - Existe relación entre la lealtad y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. - Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. - Existe relación entre la calidad del servicio y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. - Existe relación entre la entre la eficiencia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC,Surquillo 2019. 			

Existe relación entre la eficacia y la felicidad en la empresa Yipd Telecom SAC, Surquillo 2019.	
--	--

ANEXO 2: CUESTIONARIO V

CUESTIONARIO DE “FELICIDAD EN EL TRABAJO”

Muy buenos días/ tardes, estamos realizando un estudio sobre cómo la Felicidad en el trabajo se relaciona con la Productividad de la empresa Yipd Telecom SAC. De antemano muchas gracias por su colaboración. Este cuestionario es totalmente ANONIMO.

DATOS GENERALES

1.Género		2.Lugar donde vive		3.Edad
Masculino	1	Región:		Indique su edad actual
Femenino	2	Provincia:		

FELICIDAD EN EL TRABAJO		Escala				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Siento que tengo un alto compromiso con la empresa, que podría llegar a recomendarla a mis amigos o familiares?					
2	¿Siento que tengo un alto compromiso con la empresa y podría elegirla de nuevo como lugar para trabajar?					
3	¿Me siento comprometido a dar en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la empresa?					
4	¿La empresa me inspira a comprometerme y dar lo mejor de mí?					
5	¿Me siento comprometido y seguro con mi trabajo que lo siento como un trabajo estable?					
6	¿Siento que tengo la oportunidad cada día de hacer lo mejor posible en mi trabajo?					
7	¿Siento que mis conocimientos aportan al cumplimiento de la visión y misión de la empresa?					
8	¿La empresa me capacita constantemente para incrementar mis conocimientos y habilidades personales?					
9	¿Siento que los valores de la empresa se encuentran alineados con los que yo considero importantes en mi vida?					
10	¿He presenciado algún acto de exclusión(diferenciación) en la empresa?					
11	¿Siento que en la empresa se preocupa por la calidad de vida de sus colaboradores?					
12	¿Siento que existe una buena comunicación en mi equipo de trabajo?					
13	¿Soy capaz de relacionarme fácilmente con los demás?					
14	¿Cuándo interactué con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos?					
15	¿Siento que en mi lugar de trabajo tengo la libertad de tomar decisiones?					
16	¿Puedo asegurar que en mi lugar de trabajo los conflictos internos se resuelven de la mejor manera?					
17	¿Siento que los éxitos y fracasos me son reconocidos de manera equitativa en mi área de trabajo?					
18	¿Siento que recibo un reconocimiento especial por las mejoras en mi trabajo?					

19	¿Debido a la motivación que tengo en el trabajo, podría afirmar que he logrado cumplir con algunos de mis objetivos personales?					
20	¿Considero que tengo un alto sentido de reciprocidad con la empresa?					
21	¿Siento que la empresa presta atención a mis necesidades personales y profesionales?					
22	¿Me siento altamente participe de los éxitos y fracasos de mi área de trabajo?					
23	¿Me siento satisfecho trabajando en esta empresa?					
24	¿Me siento conforme con el cargo que desempeño actualmente?					
25	¿Siento que, en mi trabajo, existe una persona que estimula mi desarrollo?					

ANEXO 3: CUESTIONARIO V2

CUESTIONARIO DE “PRODUCTIVIDAD”

Muy buenos días/ tardes, estamos realizando un estudio sobre cómo la Felicidad en el trabajo se relaciona con la Productividad de la empresa Yipd Telecom SAC. De antemano muchas gracias por su colaboración. Este cuestionario es totalmente ANONIMO.

DATOS GENERALES

1.Género		2.Lugar donde vive		3.Edad
Masculino	1	Región:		Indique su edad actual Desde 23-47 años de edad
Femenino	2	Provincia:		

	PRODUCTIVIDAD	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
26	¿La misión de la empresa me inspira a realizar mi trabajo con calidad?					
27	¿Considero que en mi empresa se maneja una buena política de control que permita mejorar el servicio?					
28	¿Considero que la infraestructura e instalaciones para el desarrollo de mi trabajo se encuentra en óptimas condiciones?					
29	¿Considero que la empresa cuenta con los equipos necesarios para llevar a cabo un buen trabajo?					
30	¿Podría afirmar que de tener la oportunidad ayudaría a mi empresa a desarrollar una propuesta de control y fiscalización para cumplir con la productividad?					
31	¿Tengo muy en claro mis responsabilidades individuales en mi lugar de trabajo?					
32	¿Considero que siempre obtengo los resultados que la empresa me propone?					
33	¿Comienzo mi trabajo en el horario establecido?					
34	¿Termino mi trabajo en el horario establecido?					
35	¿Siento que la empresa realiza una buena supervisión y control en mi área de trabajo?					
36	¿Considero que es eficiente realizar varias cosas simultáneamente para ahorrar tiempo?					
37	¿Siempre obtengo los resultados optimizando los recursos?					
38	¿Considero que tengo iniciativa y capacidad para anticiparme a los problemas o necesidades futuras con la empresa?					
39	¿Tengo interés en saber como ahorrar los recursos que me brinda la empresa?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 5: VALIDACIÓN DEL 1ER EXPERTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) VILLAR CASTILLO, FREDY LUIS
 1.2. Cargo e institución donde labora: D.T.C
 1.3. Especialidad del experto: GESTIÓN Y FINANZAS
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA
 1.5. Autor del instrumento: GASTELU VELASQUEZ DANNA BETSY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación.					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ita. 02 de Mayo del 2019

Firma de experto informante
DNI N° 08193174

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Ug) VILLM CASTILLO FREDY LUIS
 1.2. Cargo e institución donde labora: D.T.C.
 1.3. Especialidad del experto: GESTIÓN Y FINANZAS
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: ENCUESTA
 1.5. Autor del instrumento: CASTELLO VELASQUEZ DANNA BETSY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	/			
14	/			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

85%

Ate. 02 de MAYO del 2019

Firma del experto informante
DNI N° 08132124

ANEXO 6: VALIDACIÓN DEL 2DO EXPERTO



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. BORDABLO GARCERAN, MIGUEL
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TC - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - RRHH - FINANZAS
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- 1.5. Autor del instrumento: GASTE LU VELASQUEZ, DAINA BETSY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicaciones y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

DE ACUERDO A LO INDICADO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85

Ate 03 de Mayo del 2019


Firma de experto informante
DNI N° 08432636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr / Mg BARDALES CARDENOS, MIGUEL
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TC-UCV
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - RRHH - FINANZAS
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: GASTELU ROSASQUEZ, DANNA BETSY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

DE ACUERDO A LO INDICADO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85

Ata 03 de Mayo del 2019


Firma de experto Informante
DNI N° 0843636

ANEXO 7: VALIDACIÓN DEL 3ER EXPERTO



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Vargas Marino Jorge Alberto
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad César Vallejo
 1.3. Especialidad del experto: Lic y Mg en Administración
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Fidedad Laboral
 1.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					88%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la Investigación					88%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Ate. 02 de Mayo del 2019

[Firma]
Firma de experto informante
DNI N° 41243715

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Vargas Herazo Jorge Alberto
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad César Vallejo
 1.3. Especialidad del experto: Lic y Mg en Administración
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Productividad
 1.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 03 de Mayo del 2019

[Firma]
Firma de experto informante
DNI N° 41843715

ANEXO 8: BASE DE DATOS

TABULACIÓN DE PREGUNTAS VARIABLE1: "FELICIDAD EN EL TRABAJO"																																
D1:							D2:					D3:					D4:			D5:			D6:									
N°	ITEN 1	ITEN 2	ITEN 3	ITEN 4	ITEN 5	ITEN 6	SD1	ITEN 1	ITEN 2	ITEN 3	ITEN 4	ITEN 5	SD2	ITEN 1	ITEN 2	ITEN 3	ITEN 4	ITEN 5	SD3	ITEN 1	ITEN 2	ITEN 3	SD4	ITEN 2	ITEN 2	SD5	ITEN 2	ITEN 2	ITEN 2	ITEN 2	SD6	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	24	4	2	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19	4	3	3	10	4	3	7	4	4	2	4	14	91
2	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	2	5	21	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	5	20	120
3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	4	4	8	3	4	3	4	14	95
4	4	4	5	4	3	5	25	4	2	4	3	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	2	10	4	3	7	4	4	4	2	14	94
5	4	4	4	4	4	5	25	5	3	4	3	3	18	4	4	5	5	4	22	4	3	4	11	5	5	10	4	4	5	4	17	103
6	5	4	5	4	4	5	27	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	3	5	12	3	3	6	3	4	4	5	16	105
7	4	4	4	5	5	5	27	4	4	5	2	3	18	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	4	4	8	4	3	4	5	16	107
8	4	4	3	4	3	4	22	4	3	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	4	3	3	10	4	4	8	4	3	3	3	13	88
9	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	4	21	5	4	4	13	4	4	8	4	5	4	4	17	106
10	4	5	5	4	3	4	25	4	3	4	4	4	19	3	4	5	2	3	17	4	4	4	12	4	5	9	4	5	4	5	18	100
11	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19	3	3	4	10	4	4	8	4	4	4	4	16	91
12	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	2	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	4	8	4	4	3	4	15	94
13	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	3	15	95
14	4	4	3	3	3	4	21	4	5	3	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	2	3	8	3	3	6	3	4	4	4	15	89
15	4	4	4	5	3	5	25	5	5	4	1	5	20	5	5	4	3	4	21	5	3	4	12	4	5	9	4	5	3	5	17	104
16	5	5	5	5	5	4	29	4	5	4	1	4	18	5	5	5	4	4	23	4	3	4	11	5	4	9	4	4	5	4	17	107
17	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	2	3	17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	5	5	10	4	5	5	5	19	109
18	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	2	5	19	5	4	4	5	5	23	4	4	4	12	5	4	9	4	5	4	4	17	109
19	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	2	4	15	4	4	4	5	5	22	5	4	5	14	4	4	8	4	4	4	5	17	100
20	4	5	4	4	5	4	26	5	4	3	4	4	20	3	4	3	5	4	19	3	3	3	9	4	4	8	4	4	4	3	15	97
21	4	4	4	3	5	4	24	4	4	4	3	4	19	3	4	3	5	4	19	4	4	5	13	4	4	8	4	5	5	4	18	101
22	4	4	4	4	3	4	23	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	4	22	3	5	5	13	5	5	10	5	5	5	5	20	111
23	5	5	5	5	4	4	28	4	4	5	3	4	20	4	4	5	4	3	20	4	4	5	13	4	4	8	4	4	4	4	16	105
24	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13	4	4	8	5	5	5	5	20	108
25	5	5	4	4	5	4	27	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	15	5	5	10	5	5	5	5	20	119
26	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	4	16	102
27	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18	3	4	3	10	3	4	7	4	5	5	4	18	96
28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	5	4	5	14	4	4	8	4	4	4	3	15	99
29	4	4	4	5	3	4	24	4	4	5	3	3	19	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	4	4	8	4	3	4	5	16	101
30	5	4	4	5	4	5	27	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	4	4	8	4	4	3	5	16	104

TABULACIÓN DE PREGUNTAS VARIABLE2 : " PRODUCTIVIDAD"

D1:					D2:					D3:					TOTAL '2		
ITEN 2	TEH 2	TEH 2	TEH 2	SD7	ITEN 3	TEH 3	SD8	ITEN 3	TEH 3	TEH 3		TEH 3	SD9				
4	3	3	2	12	4	4	3	2	2	4	19	4	3	4	4	15	46
5	5	3	5	18	5	5	5	3	3	4	25	4	5	5	5	19	62
4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	24	3	4	5	5	17	56
4	3	4	3	14	4	3	4	3	5	3	22	4	4	4	4	16	52
5	4	4	4	17	4	4	5	5	5	3	26	3	4	4	5	16	59
5	4	5	3	17	3	5	5	5	4	4	26	4	5	5	5	19	62
5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	4	28	3	4	4	5	16	62
4	3	3	5	15	5	4	4	4	4	3	24	4	4	4	4	16	55
3	3	4	5	15	4	4	4	5	5	4	26	4	4	5	4	17	58
4	4	3	5	16	5	4	4	4	5	4	26	3	3	4	5	15	57
4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	3	23	2	3	3	4	12	48
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	14	54
3	3	4	4	14	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	15	52
4	3	3	3	13	4	4	3	4	3	4	22	3	2	3	4	12	47
4	4	4	5	17	5	4	4	4	3	5	25	3	4	5	5	17	59
4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	4	29	3	5	5	5	18	64
4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	5	17	63
5	4	4	4	17	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	16	59
4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	16	60
4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	4	17	57
5	5	4	5	19	4	4	4	5	4	4	25	4	5	3	4	16	60
5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	17	62
5	4	5	4	18	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	5	17	63
5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	29	3	3	4	5	15	64
5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	5	28	3	4	4	4	15	63
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	5	18	59
3	4	4	4	15	3	4	4	5	4	4	24	4	3	4	5	16	55
4	4	4	4	16	3	5	4	3	5	5	25	4	4	5	5	18	59
3	3	4	5	15	5	5	4	4	4	4	26	5	4	5	5	19	60
4	4	4	3	15	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	5	18	58

*

ANEXO 9: Constancia de Autorización



Jr. Contralmirante Lizardo Montero 1443
+51 (01) 244 9142

/YIPDtelecom
www.YIPD.com.pe

Surquillo, 28 de junio del 2019

CONSTANCIA

Mediante la presente hace constar que la colaboradora Srta. Danna Betsy Gastelú Velasquez identificada con DNI N° 76861684, estudiante del X ciclo de la carrera de Administración en la Universidad César Vallejo sede Ate, fue autorizada para realizar la investigación de su tesis titulada: La felicidad en el trabajo y el nivel de productividad de la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo 2019.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que se estime conveniente.

YIPD TELECOM S.A.C.

Julio Celso Cuya Escriba
GERENTE GENERAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La felicidad en el trabajo y el nivel de productividad de la empresa YIPD Telecom S.A.C., Surquillo 2019 ", cuya autora Gastelu Velásquez, Danna Betsy, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de octubre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARDALES CARDENAS MIGUEL DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002-1067-9550	