



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA NOVAPLAZA,
HUARAZ - 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

LEONARDO GUERRERO, Guisete Livia

ASESOR:

Dr. BUSTAMANTE CABELLO, Julio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:



GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

HUARAZ – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **LEONARDO GUERRERO GUISETTE LIMA** cuyo título es: "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA NOVAPLAZA, HUARAZ-2018".
Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de: 15 (numero) Quince (letras).

HUARAZ: 06 del 12 del 2018


.....
DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR
PRESIDENTE
.....
DRA. MOORE TORRES ROSA KAROL
SECRETARIO
.....
DRA. PEÑA ROMERO JAELA
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

A mi familia, Laura y Frank, por ser mi motor y fuerza para desarrollarme en todo ámbito de mi vida, por impulsarme a ser mejor cada día, por ser la luz de mi camino.

A mi madre Livia, por haberme preparado para todo obstáculo de la vida y por enseñarme a enfrentarlos, por darme aliento en cada paso de la vida con su infinito amor.

La autora.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores por toda su paciencia,
voto de confianza y enseñanzas para
hacer posible la presente
investigación.

A mis padres por su apoyo en toda mi
formación académica y su amor
permanente.

La autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Guisete Livia Leonardo Guerrero, con DNI N° 76654986 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, diciembre de 2018



Guisete Livia Leonardo Guerrero

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de Novaplaza de la ciudad de Huaraz, 2018”, con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad laboral de la empresa Novaplaza de la ciudad de Huaraz, 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página de jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I.INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación del estudio.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos.....	28
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de la investigación.....	30
2.2. Variables y operacionalización.....	31
2.3. Población y Muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.5. Métodos de Investigación.....	33

2.6. Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSION.....	46
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación denominada “La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de Novaplaza de la ciudad de Huaraz, 2018”, El tipo de estudio fue aplicada, con un diseño de investigación no experimental. Tuvo una población censal conformada por 50 colaboradores de la empresa Novaplaza, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados obtenidos determinaron la relación entre la satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de Novaplaza de la ciudad de Huaraz, 2018, finalmente, se comprobó que, si existe relación entre la satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores, mediante la prueba Chi-cuadrado con un valor de 1,855 el cual se encuentra dentro de los rangos establecidos ya que como máximo se puede tomar el valor de 9,488; cabe mencionar que el nivel de significancia es de 0,762, por lo tanto se confirma la hipótesis que: “Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa NOVAPLAZA en Huaraz, 2018”.

Palabras Claves: Satisfacción laboral y productividad laboral.

ABSTRACT

The research called "Job satisfaction and its relationship with the labor productivity of Novaplaza of the city of Huaraz, 2018", The type of study was applied, with a non-experimental research design. It had a census population made up of 50 employees of the company Novaplaza, to whom a questionnaire was applied. The results obtained determined the relationship between job satisfaction and its relationship with the labor productivity of Novaplaza in the city of Huaraz, 2018, finally, it was found that, if there is a relationship between job satisfaction and its relationship with the labor productivity of employees , by means of the Chi-square test with a value of 1,855 which is within the established ranges since at most the value of 9,488 can be taken; It is worth mentioning that the level of significance is 0.762, therefore confirming the hypothesis that: "There is a significant relationship between job satisfaction and labor productivity in the company NOVAPLAZA in Huaraz, 2018".

Key words: Job satisfaction and labor productivity.

I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La satisfacción laboral viene siendo un problema de toda empresa, debido a ello las empresas tienen continua rotación de personal, ocasionando así a largo plazo gran deficiencia de servicio al cliente.

A nivel mundial según el Diario Exterior de España (2010), señala cómo la insatisfacción laboral puede influenciar directamente en los trabajadores de los EE.UU. de manera continua y amplia. La caída del nivel de satisfacción se la puede atribuir de manera parcial a la crisis económica del país, el camino desnivelado empezó hace ya más de 20 años. Sólo el 45% de los colaboradores del país se encuentran satisfechos con su trabajo. De acuerdo a lo citado, se puede ver cuán alto es el porcentaje de empresas afectadas por el problema de la insatisfacción laboral y eso se ve reflejado en la productividad de sus trabajadores en las empresas Estados Unidoses.

Analizando más sobre los problemas de satisfacción laboral, encontramos a Best Retail Brands (2014), donde señala que la empresa Walmart Stores es, en la actualidad una marca “Retail” de venta al por menor, puntera en los Estados Unidos. Pero en la actualidad, la empresa ha sufrido un año difícil, pues han padecido, «exceso de inventario y recortes en pedidos, que han llevado a la reducción de personal». Todo ello debido a las protestas de sus empleados relacionadas con el salario. No obstante, esto no ha provocado que Walmart se baje de su pedestal. Este es un claro ejemplo, que así como Walmart, hay muchas empresas que por mala gestión administrativa afectan a su personal, generando así una insatisfacción laboral. Esta mala gestión no solo generó el problema de insatisfacción laboral, sino también afectó su posicionamiento en el mercado, perdiendo fidelidad de sus clientes.

Siguiendo con el análisis de la problemática la (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 1998), indica que 4 de cada 10 trabajadores presentan un caso de Mobbing en sus centros laborales, el índice más alto se registra en Rumania, Argentina, Canadá, Inglaterra y Francia. En norte América se registra una estadística que por lo menos 1000 personas mueren por causa del Mobbing laboral, uno de los márgenes más altos se registra en Canadá con un 70 % en casos de Mobbing laboral.

Respecto a la investigación del Mobbing encontramos a: Zabala y Piñuel (2002), quienes realizaron una encuesta sobre Mobbing laboral lo que indico que el 11.40% de sus trabajadores sufrían de Mobbing laboral en Madrid, así mismo indico que los compañeros y jefe son los que generaban los casos de Mobbing en un 44% y 56% respectivamente.

Otro estudio realizado, por Carbajal (2013) nos manifiesta que en la Universidad de Antioquia - Colombia se realizó durante en el año 2011 una investigación que indica que el Mobbing duplica al de Europa y esto perjudica a la productividad y desenvolvimiento de sus trabajadores generando pérdidas a las empresas de dicho país. De acuerdo a estas investigaciones realizadas y los datos estadísticos que nos muestran observamos que el Mobbing laboral es una de las principales problemáticas, que causa el bajo rendimiento de los trabajadores, teniendo, así como resultado un alto grado de insatisfacción laboral.

Contrastando con nuestra realidad problemática, el Mobbing laboral en nuestro país se da en distintas empresas. Por ejemplo, tenemos a CALL CENTER ubicado en el cercado de Lima Metropolitana, esta empresa cuenta con un pésimo clima laboral, instalaciones no aptas, baja remuneraciones, horarios rotativos, que afectan las actividades fuera del centro de trabajo de ellos mismos, ocasionando así una mínima oportunidad de crecimiento laboral; también se forman grupos cerrados de trabajadores que luego ellos mismos generan caso de Mobbing a los nuevos trabajadores. Toda esta situación ocasiona que el trabajador cada día se sienta menos motivado para cumplir con sus labores.

Robbins (2010) nos muestra que la satisfacción laboral se logra otorgándole al trabajador tareas desafiantes con un programa de recompensas, para su motivación, mejoría del clima laboral y relacionarse con otros compañeros de manera que influye directamente a la satisfacción laboral y ello genera una mejor productividad, dando una mejor estabilidad a la empresa, logrado así que la empresa tenga una menor rotación de personal, reducción de tiempos y esfuerzos en capacitaciones al personal.

En Ancash vemos muchas empresas del sector o en pleno crecimiento descuidan un poco el hecho de preocuparse por el bienestar de sus trabajadores ya que se ven más enfocados en crecer monetariamente dejando de lado a sus colaboradores, sin darse cuenta que son ellos la parte fundamental del crecimiento de la empresa por eso es necesario tomar en cuenta los puntos básicos que son: clima laboral adecuado, incentivos y beneficios laborales, para que cada colaborador se sienta comprometido, satisfecho, y conforme en la empresa donde labora. Porque un trabajador feliz es un trabajador productivo.

Analizando a un nivel micro, empezaremos a estudiar la realidad problemática y como se ve reflejada en la localidad de Ancash; siendo más puntuales y de acuerdo a nuestra investigación estudiaremos las problemáticas que se presentan en las empresas “Market Plaza Lucy y Novaplaza”.

De acuerdo a lo observado y la información que nos pudieron brindar algunos de los trabajadores de esta empresa, encontramos dos tipos de problemas de insatisfacción laboral: el primer problema es la carga laboral, ya que los trabajadores nos mencionaron que aparte de cumplir con sus funciones para el cual se desempeñan “ya sea cajero, gondolero o vigilante”, la empresa les exigía cumplir con funciones extras durante el horario de sus labores. El segundo problema encontrado fue: Poco incentivos laborales, ya que el personal entrevistado nos menciona que solo se les paga un sueldo fijo y no poseen ningún contrato estable dentro de la empresa y no se les da un incentivo adicional por la productividad que ellos generen, ocasionando así que el personal no se identifique con su empresa y no se sienta comprometido ya que se siente inestable dentro de la empresa por ser incierto su porvenir de su tiempo que laborara en la empresa, además el no tener un contrato estable los empleados no cuentan con los beneficios sociales que deberían tener por derecho.

Analizar la empresa “Novaplaza”, se encontró diversos problemas tales como: falta de un área específica de gestión del talento humano, ya que solo cuenta con un asistente administrativo que ve al personal. Otro problema encontrado es la continua rotación del personal sobre todo en los que son de atención al público, esto afectando a los compradores recurrentes, los cuales ya están familiarizados con algunos colaboradores;

esto genera pérdida a la empresa y también el estar capacitando a un nuevo empleado es pérdida de tiempo y dinero es por ello que Birchfield (2001) indica que un colaborador nuevo demora en adquirir hasta 6 meses su rol en la empresa para realizar correctamente su trabajo y ser productivo, luego tardara 18 meses para conocerse e integrarse a la cultura de la empresa y por ultimo requerirá de 24 meses para poder asumir comprometerse con la misión de la empresa. Es por ello que es fundamental que para que un colaborador se sienta satisfecho y sea productivo la empresa se involucre personal y profesional con su colaborador.

Otro punto importante es la flexibilidad de la empresa y oportunidades de crecimiento en la empresa, al ser una empresa pequeña las oportunidades de ascenso son escasas y las nuevas generaciones como son los millenials en tan solo un año en el puesto se aburren y buscan por lo general otro trabajo.

1.2. Trabajos Previos

A Nivel Internacional

Fuentes (2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial), presentada en la Universidad de Rafael Landívar de Quetzaltenango- Guatemala, teniendo una investigación descriptiva con la aplicación de un diseño No experimental y una población muestral de 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, teniendo como conclusión que no existe influencia significativa entre las variables en estudio y que los 20 encuestados revelan poseer un elevado nivel de satisfacción laboral.

A Nivel Nacional

Flores (2016) en su tesis la Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016. Presentado en la universidad cesar vallejo, en Ayacucho – Perú, teniendo una investigación descriptiva correlacional, donde aplico un diseño no experimental transversal y la población fue de 110 colaboradores siendo su muestra de 35 personas, el autor llegó a la conclusión de que existe una relación positiva alta entre el clima laboral y el nivel de productividad ya que el coeficiente de correlación es de 0,666 además que también el coeficiente de

correlación es de 0,904 lo que significa que existe un nivel alto de correlación entre las variables satisfacción laboral y nivel de productividad de los trabajadores.

Noriega (2016) en su tesis “Los incentivos laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Latino Distribuidores S.A.C. Distrito de Trujillo” presentado en la Universidad Nacional de Trujillo en el 2016 en Trujillo-Perú, teniendo una investigación descriptiva, aplico un diseño no experimental y conto con una población de 38 colaboradores por lo que su muestra es de 24 personal, en dicha investigación concluyó que Latino Distribuidores S.A.C. no contaba con un programa de incentivos para sus trabajadores, sin embargo, si ofrecía incentivos laborales, además mostro que los resultados productivos de la empresa no eran los esperados por los directivos, cabe mencionar que el área de ventas eran los que menos incentivos económicos recibían por lo que los trabajadores mostraban inconformidad.

Lomas (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” presentado en la Universidad César Vallejo en Tarapoto – Perú, teniendo una investigación descriptiva correlacional, aplicando un diseño no experimental y una población de 85 colaboradores por lo cual obtuvo una muestra de 70 colaboradores En cuanto a las conclusiones determina que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad siendo la influencia entre estas variables un 89%, sin embargo el 34% de los colaboradores encuestados manifestaron tener una satisfacción laboral en el nivel bajo las cuales se evidencian en la productividad, por otro lado el autor llegó a la conclusión de que la relación entre la dimensión Reto del trabajo y la variable Productividad, la evidencia muestra que existe una relación directa; positiva alta.

Espinoza (2012) investigó sobre “El talento humano y su influencia en la productividad en la microempresa spa del distrito de Chincha Alta” presentado en la Universidad Privada San Juan Bautista. Ica - Perú, teniendo una investigación de enfoque cuantitativo con la aplicación de un diseño No experimental y concluye: para efectos se diseñó estrategias que permitieron lograr la subsistencia y el progreso de las microempresas, se basó en el talento humano, la productividad, creatividad y trabajo en equipo y a su vez logró desarrollar fortalezas para que pudieran competir ventajas en un

mundo globalizado, los resultados obtenidos son que las microempresas spa del distrito de Chíncha Alta en el año 2012 tuvieron buena productividad pese a algunos desbalances en el sistema socio-económico, asimismo la mayoría de empresas tan solo miden la productividad de sus colaboradores, sin embargo mantienen una buena relación dentro de la empresa.

A Nivel Regional

Rodríguez, M (2013) en su tesis “Satisfacción laboral y Desempeño del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2010” presentado en la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Ancash - Perú; teniendo una investigación descriptiva y correlacional con la aplicación de un diseño No experimental y transversal, con una población que está constituida por 320 trabajadores asistenciales en los diferentes departamentos, servicios y unidades del Hospital por lo cual la muestra de estudio utilizó la fórmula estadística del modelo aleatorio sin remplazo, para poblaciones finitas dando a 139 colaboradores, concluye: en que existe una influencia significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2010 además de que la satisfacción laboral en el Hospital es bajo al igual que el logro de metas, esto debido al ausentismo laboral y tardanzas, además resalta que los medios para el desarrollo de las labores tales como las condiciones físicas como materiales son insuficientes por lo que se encuentran insatisfechos.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Satisfacción Laboral

Robbins (2009), define la satisfacción laboral como una percepción positiva sobre el trabajo que uno realiza y de las características que tenga el mismo trabajo (p.79), también Newstrom (2003), definen a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes, emociones y sentimientos agradables o desagradables con que los colaboradores perciben su trabajo, por lo cual se trata de una actitud afectiva, clasifican la satisfacción en tres principales actitudes en los colaboradores (p.218):

a) Dedicación al trabajo

Newstrom (2003) señala que es el nivel en que los colaboradores se introducen en sus labores, al poner toda su energía y tiempo en el, y es considerado como parte principal de su vida. Tener un trabajo que se obtenga el cumplimiento satisfactorio es importante dentro de la imagen de uno mismo.

Los colaboradores dedicados a su trabajo ponen en práctica la ética laboral, tienen alta necesidades de superación y disfrutan de tomar decisiones empoderándose. Es por ello que en escasas ocasiones faltan o llegan tarde, tratan de destacar en su rendimiento y no es un problema realizar largas jornadas de trabajo.

b) Compromiso organizacional

Newstrom (2003) indica que es el nivel en que un colaborador se siente identificado con la empresa, es la acogida del colaborador para mantenerse en el futuro de la empresa.

El compromiso por lo general es en mayor grado entre los colaboradores con mayor tiempo en la empresa, con logros personales en la empresa o que se desarrollan con un equipo de colaboradores comprometidos. Esta clase de colaboradores suelen tener antecedentes de apego a la normas de la empresa, buen record de asistencia al trabajo, y en escasas ocasiones cambia de trabajo.

c) Estado de ánimo en el trabajo

Newstrom (2003) menciona que los sentimientos de los colaboradores acerca de sus labores son muy diversos, ya que estas pueden variar en un mismo día, o incluso minutos. Los colaboradores que demuestren un estado de ánimo muy favorable con respecto a su

trabajo, es usual que refleje energía y entusiasmo. Esto manifiesta que de forma predecible genera mejor y mayor atención en el servicio de clientes, escaso ausentismo, más creatividad y cooperación.

1.3.1.1. Modelo de Factores Determinantes de Satisfacción Laboral:

Según Robbins (2009), considera que los factores principales que definen la satisfacción laboral son (p. 79):

- a. Reto del trabajo
- b. Sistema de recompensas justas
- c. Condiciones favorables de trabajo
- d. Colegas que brinden apoyo

A. Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo

La importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) emplearon un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de colaboradores que trabajaban en diferentes puestos (62 puestos). En la que se identificaron dimensiones centrales siendo las siguientes:

1. Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
2. Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

3. Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
4. Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (2009), unió estas dimensiones llamándolas el reto del trabajo. Los colaboradores suelen inclinarse por trabajos que les brinden la ocasión de utilizar sus habilidades, que les brinden una diversidad de labores, autonomía y retroalimentación de cómo se están cumpliendo su trabajo, de forma que un desafío prudente causa complacencia y agrado.

Es necesario que el desafío sea medido, ya que si es en exceso provocaría frustración y sensaciones de negatividad en el colaborador, y con ello se disminuiría la satisfacción.

B. Sistemas de recompensas justas

El autor ya mencionado se refiere acerca de los ascensos y el salario dentro de la empresa. Este sistema tiene que ser entendido como íntegro y proporcionado por parte de los colaboradores para que así sean colaboradores satisfechos, no se puede admitir confusiones y tiene la obligación estar en equilibrio con sus perspectivas de la empresa.

En la expectativa de justicia interviene los estándares de salario de la comunidad, las demandas del trabajo en sí y el contraste social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo.

Krajewski y Ritzman (2003), explican que los incentivos laborales son un estímulo que establece u otorga el empleador, con la finalidad de que sus trabajadores tanto individualmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral. Según Chiavenato (2002) es también son los salarios, reconocimientos, entre otros que otorga la empresa a cambio de que el colaborador contribuya, cabe mencionar que precisa que el valor de cada incentivo difiere para cada persona, ya que es subjetivo. (p.82-83).

Según Barraza (2011) Los reconocimientos representan una parte fundamental para la satisfacción laboral, ya que es la acción de resaltar y distinguir a uno de entre todo el grupo de colaboradores, por sus resultados favorables para la empresa o acciones, se conocen dos tipos de reconocimientos el cual puede ser tangible (monetarios y no monetario) o intangible. El primero hace mención a los reconocimientos monetarios como son los aumentos de sueldo, bonos, etc. y el no monetario hace referencias a días

libres, almuerzos o cenas, regalos e inclusive premios como son los viajes; por otro lado el segundo tiene más valor sentimental y en este juega un gran rol el jefe inmediato como los compañeros de trabajo, ya que los reconocimientos serán más verbales como son los, distinciones por buenos, agradecimientos, gestos e incluso apretones de mano, reconocimiento por aportaciones de ideas y también el tiempo de antigüedad y el compromiso en la organización.

1. Satisfacción con el salario

Robbins (2009) Los salarios, bonos y gratificaciones son las recompensas que los colaboradores obtienen por su trabajo. La gestión del talento humano garantiza a través de esta labor la satisfacción de los colaboradores, lo que genera a la empresa a conseguir, mantener y conservar un equipo de trabajo productivo. En diversos estudios ha comprobado que la compensación es la mayor causa de insatisfacción de los colaboradores, es por ello que es probable que sea más importante para trabajadores con poca autoestima o que obtengan puestos menos agradables o frustrantes tener un líder que sea considerado y tolerante. Chiavenato (2002) menciona que existen dos tipos, la remuneración fija que se refiere al sueldo establecido y estandarizado de cada empleado, y a la remuneración variable la cual es la que motiva a los colaboradores ya que según los resultados de su trabajo ganara. (p.107) y Casas (2002), manifiesta que existe dos categorías a cerca de la paga a los colaboradores, la primera son aquellos colaboradores que trabajan con la única motivación de ganar dinero, entretanto el otro grupo de colaboradores considera que trabajar también les da satisfacción al sentirse realizados y productivos.

C. Condiciones Favorables Del Trabajo

Robbins (2009) menciona que a los colaboradores les importa todo su ambiente de trabajo, esto debido al confort personal que tanto por comodidad personal como para que les resulte sencillo hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren entornos físicos que no sean peligrosos o incómodos. Además, la mayor parte de empleados prefieren trabajar relativamente cerca de casa, en instalaciones limpias y modernas, y con herramientas y equipos adecuados.

Torres (2017) en una entrevista con el diario Gestión menciona que las condiciones de trabajo son la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el

cabal desempeño de sus labores ya que sin estos no podrían ejecutarlas; también indica que las condiciones de trabajo no tienen carácter remunerativo, dado que el trabajador las percibe para ejecutar el servicio prestado, también habla acerca del nivel de carga laboral e indica que es el conjunto de actividades que realizan los empleados durante su jornada diaria, está puede ser física como mental, en los dos casos se puede producir la fatiga, en el primero se encuentra el esfuerzo físico, manipulación de carga y posturas del trabajo, mientras que en la carga mental es el nivel de procesamiento de datos e información.

Pages (2016) menciona que la formalidad del trabajo se refiere a los contratos entre el empleador y el empleado en el cual por prestar sus servicios se le da los beneficios sociales regulador por ley, como coloquialmente se diría estar en planilla, sin embargo menciona que la formalidad depende mucho del colaborador ya que este decide si le conviene trabajar con contrato o informalmente, ya que en muchos casos los trabajadores prefieren recibir su sueldo íntegro y sin descuentos, lo que sucedería si tiene los beneficios sociales.

D. Colegas Que Brinden Apoyo

Robbins (2009) menciona que las personas obtienen más de su trabajo que sólo dinero o logros tangibles. Para la mayor parte de empleados, el trabajo también cubre la necesidad de tener interacción social. De ahí que no sorprenda que tener compañeros amistosos y colaboradores lleve a un incremento de la satisfacción en el trabajo. El comportamiento del propio jefe también es un determinante principal de la satisfacción. Los estudios dicen que la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amistoso, hace elogios por el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra interés personal por ellos.

Según Chiavenato (2002) El clima laboral representa el ambiente interno existente entre los miembros de una organización, y se halla estrechamente relacionado con el grado de motivación reinante; las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y con ello mantener cierto equilibrio individual, tal adaptación no se limita solo a la satisfacción de la necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también incluye a necesidades sociales, de autoestima y autorrealización. (p. 119-120)

Cabe resaltar que dentro de colegas que brinden apoyo es necesario mencionar el trabajo en conjunto, por ello Hellriegel (2008) menciona que los equipo de trabajo están conformado por un conjunto pequeño de colaboradores a comparación de los grupos de trabajo que son aquello que se ven de manera continua y tienen contacto con un propósito, continuando con los equipo de trabajo también menciona que se complementan entre sus habilidades, cooperan y comparten un determinado propósito de manera comprometida, además de colaborar para el logro de objetivos y metas de la organización. Además la comunicación que exista dentro del trabajo será fundamental para el logro organizacional, entonces también menciona que para que pueda haber comunicación se debe cumplir con el proceso de esta y pone énfasis que solo cuando hay una retroalimentación del receptor es cuando se ha cumplido efectivamente el proceso de comunicación, también afirma que depende al grado de comunicación el líder podrá tomar las decisiones más acertadas para la empresa, como también contribuirá positivamente en el clima laboral.

1.3.2. Productividad Laboral

Fernandez M, (1997) menciona que la productividad laboral es el logro de objetivos entre el uso de los recursos utilizados (p.259). La productividad es la relación entre insumo y producción, o también mencionan que es la relación entre lo que entra (lo que se obtiene) y lo que sale (recursos utilizados). (Olavarrieta, 1999, p.49) entonces el logro de los objetivos es la eficiencia y eficacia en conjunto por lo tanto la efectividad.

1.3.2.1.Productividad Laboral bajo el Enfoque de Drucker y Koontz

Drucker (1967). Nos comenta sobre la obligación del ejecutivo de ser eficiente, esto respetando el hecho que para Drucker la efectividad puede aprenderse, comprendiendo la efectividad como un grupo de hábitos, mejor dicho que el conjunto de acciones reiteradas terminan por profundizarse en la manera de ser del ejecutivo. También el autor en mención hace énfasis en que existen cinco prácticas y hábitos que pueden aplicarse para lograr ser un ejecutivo eficaz: Primero todo ejecutivo eficiente domina su tiempo, segundo el ejecutivo eficaz conduce sus empeños hacia resultados anticipados, tercero todo ejecutivo eficiente potencia sus fortalezas además de las de sus compañeros y sabe sacar ventajas de las circunstancias, Cuarto el ejecutivo eficaz prioriza las cosas importantes, sin confundir lo

urgente con lo importante; quinto el ejecutivo eficiente toma decisiones efectivas, toma una decisión a la vez. (p. 192)

Koontz (1998) nos menciona que es necesario elevar la productividad para lo cual el directivo debe medir la eficacia, eficiencia y como consecuencia de los antes mencionados la efectividad. También menciona que las compañías prosperas crean su valor agregado mediante operaciones productivas, el autor en mención define la productividad como el cociente producción-insumos en un determinado tiempo, teniendo en cuenta la calidad y la expresa con la siguiente ecuación:

$$Productividad = \frac{producción}{insumos}$$

La fórmula indica que la productividad puede mejorarse al:

1. Aumentar la producción con los mismos insumos.
2. Reducir los insumos manteniendo la misma producción.
3. Aumentar la producción y reducir los insumos para cambiar el cociente favorablemente.

Las empresas utilizan diferentes tipos de insumos como la mano de obra, materiales y capital; sin embargo, la productividad total utiliza una combinación de diferentes insumos para obtener un producto. Antiguamente los programas dirigidos al aumento de la productividad estaban enfocados sobre todo a áreas de competencia directa de los colaboradores, pero como indicó Drucker, la manera más segura para aumentar la productividad se encontrara conociendo el trabajo mismo y sobre todo en la administración.

1. Eficiencia

Koontz y Weihrich (1998) señalan que es la relación del cumplimiento de actividades, como el vínculo entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos programados y el nivel en el que se emplean los bienes utilizados convirtiéndose en productos.

a. Realización correctamente del trabajo

Según Chiavenato (2006) es el modo en que se utilizan los recursos, mejor dicho el proceso por el cual el colaborador desempeñara sus labores siendo lo más racional posible con la utilización de los recursos.

b. Cumplimiento de tareas y obligaciones

Chiavenato (2006) señala que el cumplimiento de tareas y obligaciones en la eficiencia es el modo en que se va a realizar determinada función para así poder salvaguardar los recursos.

2. Eficacia

Albi (1992) indica que la eficacia es la consecución de un objetivo que se ha propuesto en buenas condiciones, sin embargo, menciona que no se tienen en cuenta los costes utilizados para el logro de los objetivos propuestos, ni los beneficios conseguidos, ni otra manera en las que hubieran podido obtener el resultado de los objetivos.

a. Dedicación de los colaboradores

Según Robbins (2009) la dedicación es parte del compromiso organizacional, la cual es el nivel en el que un colaborador se identifica con la empresa, entonces la dedicación es el esfuerzo y atención que el colaborador dedica a su labor diaria.

b. Objetivos de Logro Económico

Chiavenato (2006) menciona que para que exista eficacia es imperativo que todos los colaboradores deben tener un mismo objetivo y así poder cumplir con la metas de la empresa y lograr buenos resultados.

3. Efectividad

Según Kinicki y Urrutia (2003) señala que para lograr la efectividad, las empresas deben hallar el equilibrio entre el cumplimiento de sus objetivos, el uso de los recursos, el funcionamiento de la empresa y la satisfacción de los colaboradores que integran la empresa, por lo tanto los cuatro mencionado son los criterios básicos para lograr la efectividad organizacional. Los autores también señalan que la organización sea efectiva, debe básicamente conseguir el logro de objetivos ya derivados, los resultados y alcanzar la expectativas individuales.

1.3.2.2.Importancia De La Productividad

Al grado de empresas, las que obtengan un grado mayor de productividad al del promedio nacional de su industria, mejor dicho las que cuentan con mayores márgenes de utilidades, y si dicha productividad aumenta más que de los competidores, los márgenes de utilidad se

incrementaran mucho más. En tanto las empresas cuyos márgenes de utilidades son inferiores a las tasa promedio de productividad, corren el riesgo de mantenerse en el mercado. (Quesada, 2007, p.17)

1.3.2.3. Factores De Mejoramiento De La Productividad

Prokopenko (1989) resalta que como algunos factores internos se pueden cambiar más sencillamente que otros, es necesario dividirlos en dos grupos: duros (no fácilmente cambiables) y blandos (fáciles de cambiar). Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas, mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimientos de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo. Esta clasificación permite implantar preferencias: los cuáles son los factores fáciles de influir y cuáles son los factores que necesitan participaciones financieras y organizativas más fuertes. (p.22)

Según Tue (2016) los factores de la productividad pueden afectar favorablemente o no, y son lo siguiente (p.9):

Los insumos de entrada son los insumos requerido para poder producir ya sean productos o servicios producidos. El volumen de producción es la cantidad de productos que se deben producir para su venta a un precio determinado con el fin de lograr las ventas requeridas para seguir con el ciclo.

El autor en mención también resalta que los factores de la productividad se pueden dividir en internos y externos (p.10):

- a. Los factores internos de la productividad son los que se puede tener control y dependen de la empresa. Por lo general tiene que ver con inconvenientes con la mercadería, precios, insumos, equipo, entre otros.
- b. Los factores externos de la productividad a diferencia de los factores interno, estos se encuentran fuera de control de la organización. Estos pueden ser el clima, la situación financiera y política del país, la oferta y la demanda.

1.4. Formulación del Problema

La siguiente investigación presenta los siguientes problemas:

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

1. ¿De qué manera se relacionan el reto del trabajo y la eficacia de los trabajadores en la empresa Novaplaza en el año 2018?
2. ¿Cómo se relacionan los incentivos a los trabajadores y la eficiencia en la empresa Novaplaza en el año 2018?
3. ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la eficacia de los trabajadores de la empresa Novaplaza en el año 2018?
4. ¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la efectividad de los trabajadores en la empresa Novaplaza en el año 2018?

1.5. Justificación del Estudio

La presente investigación se sustentó en el interés académico de verificar en la realidad la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral en una organización empresarial. Actualmente la empresa no cuenta con un área de gestión del talento humano, ni con medidas de productividad, salvo por el área de ventas que se mide por metas, sin embargo, tiene un alto índice de rotación de personal en dicha área lo cual no permite el logro de metas y genera un mayor gasto a la empresa.

Es así que la presente investigación se realizó para identificar si la empresa a pesar no contar con una gestión del talento humano los colaboradores logra tener una óptima satisfacción laboral y con ello poder desempeñar mejor sus labores diarias mejorando su productividad laboral y promoviendo que la empresa en estudio sea más rentable, También permitirá a la empresa Novaplaza, brindar la información adecuada sobre la relación del tema en estudio, que les ayudará a poder desarrollar y a tomar acciones correctivas, en caso consideren el presente estudio, además servirá de motivación para otras empresas del rubro como fuente de información con relación de informarse sobre la importancia de la satisfacción laboral

para así se pueda lograr una mejor productividad laboral de los colaboradores y a posteriores estudios sirviendo de fuente teórica y metodológica debido al estudio y búsqueda de información.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis de Trabajo

“Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa NOVAPLAZA en Huaraz, 2018”.

1.6.2. Hipótesis Nula

“No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa NOVAPLAZA en Huaraz, 2018”

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Describir la relación que existe entre el reto del trabajo y la eficacia de los colaboradores de la empresa Novaplaza en el año 2018.
2. Delimitar la relación que tiene los incentivos a los trabajadores y eficiencia en la empresa Novaplaza en el año 2018.
3. Establecer la relación entre condiciones de trabajo con la eficacia de los trabajadores en la empresa Novaplaza en el año 2018.
4. Identificar la relación existente entre el clima laboral y la efectividad de los trabajadores de la empresa Novaplaza en el año 2018.

II

MÉTODO

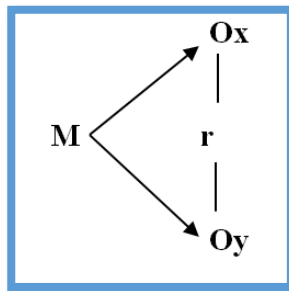
II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Con relación al trabajo de investigación, es de tipo de investigación aplicada y nivel correlacional.

Teniendo el diseño de la reciente investigación no experimental y transversal, porque se recolecta la información de los indicadores de las variables de estudio en un tiempo determinado que es único, es decir en un solo momento.

El diseño de investigación será:



Donde:

M: Colaboradores de NOVAPLAZA.

Ox: Satisfacción Laboral.

Oy: Productividad Laboral.

r: Relación

2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición				
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se define como “Una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características” (Robbins, 2009, p.79)	La satisfacción laboral es la percepción positiva que tienen los colaboradores, esta se miden a través de los incentivos, condiciones de trabajo y el clima laboral.	Reto del trabajo	-Habilidades -Autonomía	ORDINAL				
			Incentivos a los trabajadores	-Remuneración -Reconocimientos					
			Condiciones de trabajo	-Nivel de carga laboral -Formalidad de trabajo					
				Clima laboral		-Trabajo en equipo -Comunicación entre el personal			
			Productividad Laboral			La productividad es el logro de objetivos entre el uso de los recursos. (Fernandez M, 2007, p.259)	La productividad laboral son los resultados obtenidos entre los insumos utilizados, siendo influenciados por la mano de obra de la empresa, se mide a través de la eficiencia, la eficacia y la efectividad	Eficiencia	-Realización correcta del trabajo -Cumplimiento de Tareas y Obligaciones
				Eficacia				-Dedicación de los colaboradores -Objetivos de logro económico	
								Efectividad	-Provisión de materiales y equipo -Objetivos alineados al propósito organizacional

Figura 1.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población censal estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa Novaplaza, siendo 20 colaboradores por cada tienda, siendo dos tiendas en la ciudad de Huaraz y 10 en el área administrativa, por lo cual la población total es de 50 colaboradores.

Arias (2006) señala que la población es el conjunto ya sea finito o infinito de elementos con características semejantes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p. 81)

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

La técnica planteada para ayudar a cumplir los objetivos trazados y así comprobar la hipótesis planteada anteriormente; para lo cual se utilizó la técnica empleada fue la encuesta.

(Iquzquiza, 2001) “La Encuesta es una búsqueda de información en la que el que investiga pregunta a los encuestados sobre los distintos datos que se quiere saber”.

Por lo tanto el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de opinión, instrumento que permitió recolectar la información necesaria, mediante una serie de preguntas acerca de la satisfacción laboral en la empresa Novaplaza.

2.4.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

El cuestionario de opinión fue validado por medio de un juicio de expertos, los cuales estuvo conformado por tres profesionales especializados en el tema de investigación, con la finalidad de validar el instrumento.

Hernandez, Fernández y Baptista (2014) mencionan que la confiabilidad alude a la exactitud de un instrumento de medición, oportunamente a la existencia de una repetición frecuente, estable de medida (p.294).

De la misma manera el instrumento antes mencionado es confiable mediante el Alfa de Cronbach; porque nuestras opciones de respuesta son politómicas para el instrumento, así logrando que el resultado sea 0.82 por lo cual es aceptable el instrumento; esto se respalda ya que Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que el coeficiente Alfa de Cronbach debe obtener valores entre 0 y 1, en donde: 0 es

confiabilidad nula y 1 significa confiabilidad total. Esta técnica supone que los ítems están correlacionados positivamente unos con otros pues miden en cierto nivel un objetivo en común. De no ser así, no existe motivo para pensar que puedan estar correlacionados con otros ítems que pudiesen ser seleccionados, por lo que no podría haber una relación entre la prueba y otra similar (p. 304).

Escala de Medición:

La escala de medición que se presentaron en las variables de este estudio fueron ordinales pues se establecieron niveles en cuanto a la satisfacción laboral (Adecuada, Regular e inadecuada), de la misma manera para la variable productividad laboral donde se establecieron los niveles: alto, media y bajo.

Niveles de Puntuación de las Variables

Variable	Instrumento	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel	Puntuación de nivel
				Adecuado	11--22
Satisfacción Laboral	Cuestionario acerca de la satisfacción laboral	11	44	Regular	23--33
				Inadecuado	34--44
				Alta	7--14
Productividad Laboral	Cuestionario acerca de la productividad laboral	7	28	Media	15--21
				Baja	22--28

2.5. Métodos De Análisis De Datos

Para la investigación se empleó la estadística descriptiva; con la finalidad de conseguir resultados en términos de porcentaje, frecuencias y poder ser representados en tablas y figuras; además se utilizó un software especializado para el tratamiento de los datos. Después de la recolección de datos con la información de la encuesta se procedió a su análisis y presentación. Los programas estadísticos utilizados fueron: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 22 y Microsoft Office

Excel 2013, También se utilizó la estadística inferencial ya que se verificó con exactitud cómo se relacionan las dos variables mediante la prueba del chi cuadrado.

2.6. Aspectos Éticos

La información será propia, verdadera y confiable ya que se respeta los principios de veracidad y originalidad. Por lo que los datos que se analizó y se recolecto fueron adquiridos de información honesta, y no fueron falsificados en orden de presentar los resultados deseados, cabe resaltar que para que prevalézcala ética se respetó la propiedad intelectual y derechos de los autores siendo citados según las normas APA; además se utilizó el principio de confidencialidad de los participantes que dieron la información necesaria para la ejecución del estudio.

III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tratamiento de los resultados:

Se realizó la encuesta en el turno de mañana y tarde en diferentes días a los colaboradores de la empresa Novaplaza, para luego tabular el resultado y poder expresarlo en tablas y Figueras, para así llegar a una interpretación del resultado.

3.2. Resultados según el objetivo general

3.2.1. Objetivo general: Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018.

Tabla 1. *Satisfacción Laboral y Productividad Laboral en la empresa Novaplaza de la ciudad de Huaraz en el 2018*

		PRODUCTIVIDAD LABORAL			
		BAJA	MEDIA	ALTA	Total
SASTIFACCION LABORAL	INADECUADO	0.0%	2.0%	4.0%	6.0%
	REGULAR	2.0%	20.0%	52.0%	74.0%
	ADECUADO	0.0%	2.0%	18.0%	20.0%
	Total	2.0%	24.0%	74.0%	100.0%

Fuente: Tratamiento de datos en SPSS de la encuesta 2018.

Los resultados indican que cuando la productividad laboral es alta en un 52% la satisfacción laboral se encuentra en el nivel regular en un 52%, mientras que cuando la productividad laboral se encuentra bajo en un 2% la variable satisfacción laboral se ubica en el nivel regular con el mismo porcentaje del 2%.

Estos resultados indican que la empresa tiene una productividad laboral alta, mientras que la satisfacción laboral es regular debido a la poca gestión en gestión del talento humano que la empresa tiene.

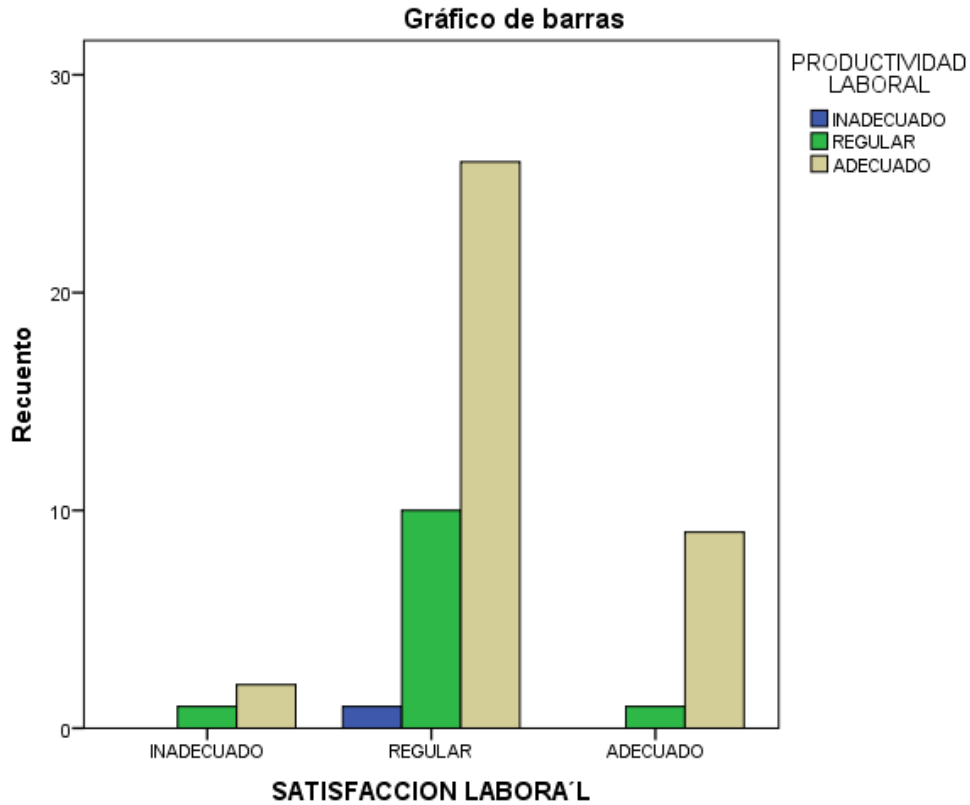


Figura 2

Tabla 2 Prueba Chi-Cuadrado para la aceptación o rechazo de la hipótesis.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,855 ^a	4	.762

Fuente: Tratamiento de datos en SPSS de la encuesta 2018.

En la tabla 2 se muestra que el valor de la Chi Cuadrado es 1,855, siendo aceptada la hipótesis alterna, ya que se encuentra dentro de los parámetros establecidos, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488

3.3. Resultados según el objetivos específicos

3.3.1. Objetivo específico N° 1: Describir la relación que existe entre el reto del trabajo y la eficacia de los colaboradores de la empresa Novaplaza en el año 2018.

Tabla 3. *El Reto del trabajo y la eficacia de los colaboradores de la empresa Novaplaza en el año 2018.*

		EFICACIA			Total
		BAJA	MEDIA	ALTA	
RETO DEL TRABAJO	INADECUADO	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%
	REGULAR	2.0%	26.0%	34.0%	62.0%
	ADECUADO	2.0%	4.0%	22.0%	28.0%
	Total	4.0%	30.0%	66.0%	100.0%

Fuente: Tratamiento de datos en SPSS de la encuesta 2018.

Los resultados indican que cuando la eficacia es alta en un 34% el reto del trabajo es regular en el mismo porcentaje, mientras que cuando la eficacia se encuentra en el nivel bajo con un 2% el reto del trabajo se ubica en el nivel regular y adecuado ambos con un 2%.

Estos resultados señalan que en la empresa la eficacia es alta, el reto del trabajo es regular debido a que los colaboradores no encuentran su trabajo muy retador, porque no tienen autonomía en sus labores, lo cual es monótono; sin embargo la eficacia dentro la empresa se encuentra en un nivel alto porque existe el cumplimiento de los objetivos propuestos y los colaboradores ponen dedicación a sus labores.

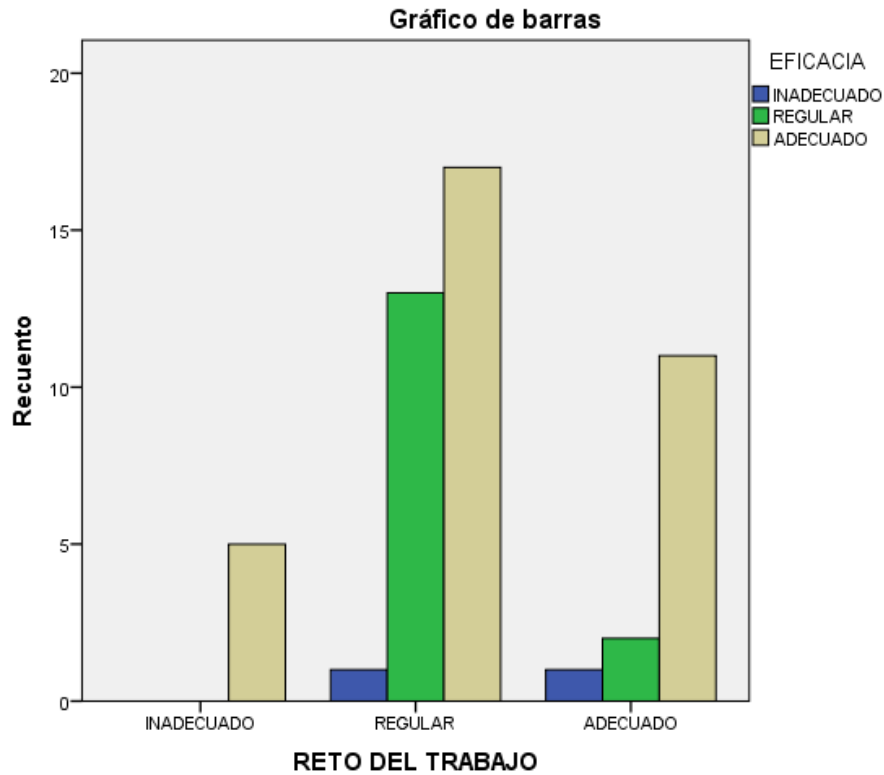


Figura 3

Tabla 4. *Relación entre el Reto del trabajo y la eficacia de los colaboradores*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi- cuadrado de Pearson	6,513 ^a	4	.164

Fuente: Tratamiento de datos en SPSS de la encuesta 2018.

En la tabla 4 se muestra que el valor de la Chi-cuadrado es 6,513 lo que indica que si existe relación entre las dimensiones, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488.

3.3.2. Objetivo específico N° 2: Delimitar la relación que tiene los incentivos a los trabajadores y eficiencia en la empresa Novaplaza en el año 2018.

Tabla 5. *Los Incentivos a los Trabajadores y la Eficiencia en la empresa Novaplaza en el año 2018.*

		EFICIENCIA			
		BAJA	MEDIA	ALTA	Total
INCENTIVOS A LOS TRABAJADORES	INADECUADO	2.0%	6.0%	10.0%	18.0%
	REGULAR	2.0%	18.0%	30.0%	50.0%
	ADECUADO	2.0%	14.0%	16.0%	32.0%
	Total	6.0%	38.0%	56.0%	100.0%

Fuente: Tratamiento de datos en SPSS de la encuesta 2018.

Los resultados indican que cuando la eficiencia es alta en un 30% los incentivos a los trabajadores se encuentran en el nivel regular con un 30%, mientras que cuando la eficiencia es baja en un 2%, los incentivos a los trabajadores se ubican en los tres niveles con el 2%.

Estos datos evidencian que los incentivos laborales son muy poco percibidos por los colaboradores, ya sean tangibles o intangibles, sin embargo la eficiencia es alta ya que se está cumpliendo con la realización correcta del trabajo, así como el cumplimiento de tareas.

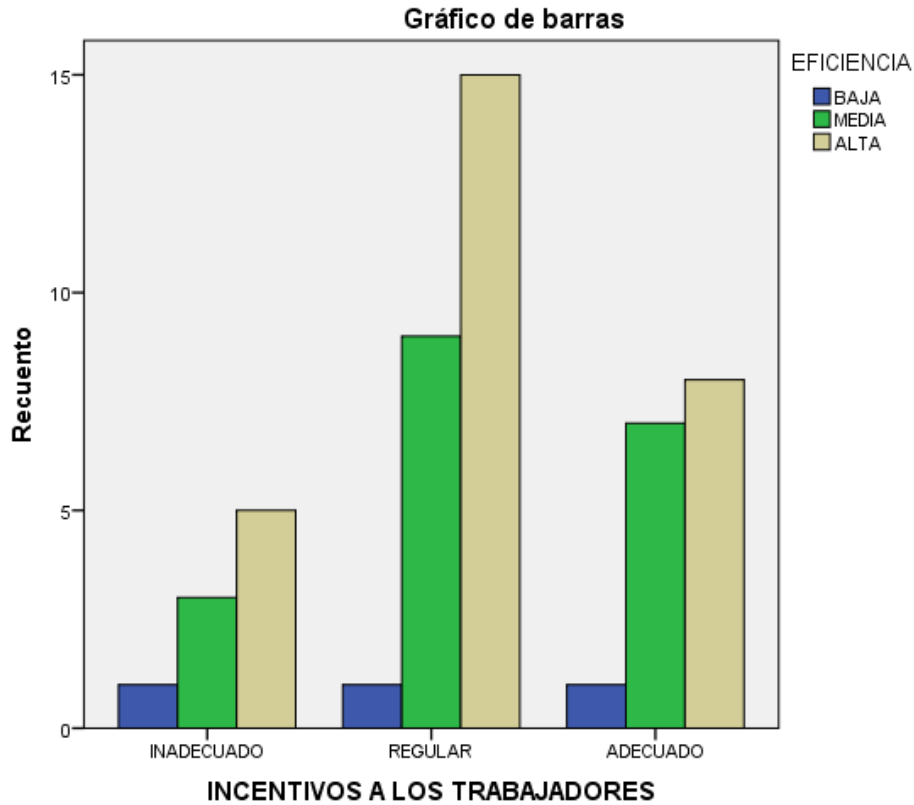


Figura 4.

Tabla 6. *Relación entre los Incentivos a los Trabajadores y la Eficiencia en la empresa.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	,952 ^a	4	.917

Fuente: Tratamiento de datos en SPSS de la encuesta 2018.

En la tabla 6 nos indica un valor de Chi-cuadrado de 0,952 lo cual nos indica que si guarda relación las dimensiones estudiadas, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488.

3.3.3. Objetivo específico N° 3: Establecer la relación entre condiciones de trabajo con la eficacia de los trabajadores en la empresa Novaplaza en el año 2018.

Tabla 7. *Las Condiciones de Trabajo y la Eficacia de los trabajadores en la empresa Novaplaza en el año 2018.*

		EFICACIA			Total
		BAJA	MEDIA	ALTA	
CONDICIONES DEL TRABAJO	INADECUADO	0.0%	10.0%	20.0%	30.0%
	REGULAR	4.0%	14.0%	36.0%	54.0%
	ADECUADO	0.0%	6.0%	10.0%	16.0%
Total		4.0%	30.0%	66.0%	100.0%

Fuente: Tratamiento de datos en SPSS de la encuesta 2018.

Los resultados indican que cuando la eficacia es alta en un 36%, las condiciones del trabajo se encuentran el nivel regular, mientras que cuando la eficacia es baja en un 4% las condiciones del trabajo se ubican en el nivel regular con el 4%.

Estos datos procesados resaltan que las condiciones del trabajo es regular debido a que los colaboradores consideran que tienen un exceso de carga laboral, así como muchos no consideran adecuado su contratos de trabajo, ya sea por planilla o por recibo por honorarios; considerando a la eficacia se puede observar que es alta, porque los objetivos de logro económico están claros en la empresa.

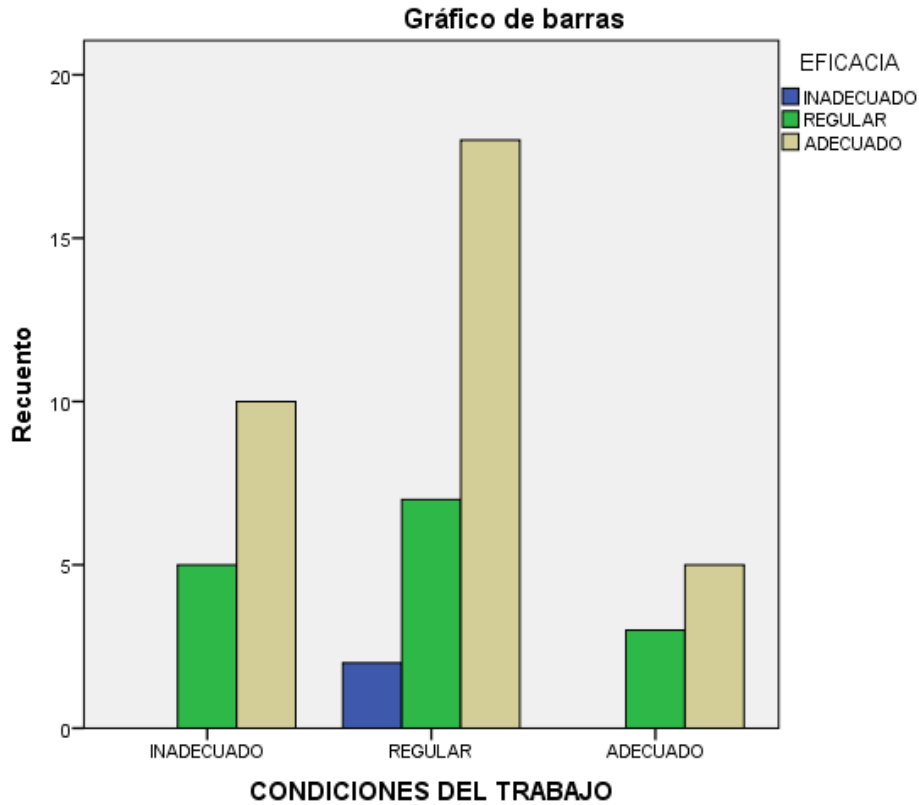


Figura 5.

Tabla 8. *Relación entre las condiciones de trabajo y la eficacia de los trabajadores.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi- cuadrado de Pearson	2,076 ^a	4	.722

Fuente: Tratamiento de datos en SPSS de la encuesta 2018.

La tabla 8 señala un valor de 2,076 de la prueba Chi-Cuadrado lo cual nos indica que si guarda relación entre las dimensiones ya mencionadas, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488.

3.3.4. Objetivo específico N° 4: Identificar la relación existente entre el clima laboral y la efectividad de los trabajadores de la empresa Novaplaza en el año 2018.

Tabla 9. *El clima laboral y la Efectividad de los trabajadores de la empresa Novaplaza en el año 2018.*

		EFECTIVIDAD			Total
		BAJA	MEDIA	ALTA	
CLIMA LABORAL	INADECUADO	2.0%	4.0%	10.0%	16.0%
	REGULAR	6.0%	20.0%	36.0%	62.0%
	ADECUADO	0.0%	12.0%	10.0%	22.0%
Total		8.0%	36.0%	56.0%	100.0%

Fuente: Tratamiento de datos en SPSS de la encuesta 2018.

Los resultados nos muestran que cuando la efectividad se encuentra en el nivel alto con el 36% el clima laboral se ubica en el nivel regular, mientras que cuando la efectividad es baja en un 2% el clima laboral se ubica en el nivel inadecuado.

Estos datos nos señalan que la efectividad se encuentra en un nivel alto porque existe un buen aprovisionamiento de materiales y equipo, así como un buen cumplimiento de objetivos alineados al logro de la empresa, cabe mencionar que en cuanto al clima laboral se encuentra en un nivel regular debido a que no es muy bien percibido el trabajo en equipo, de igual manera sucede con la comunicación entre el personal.

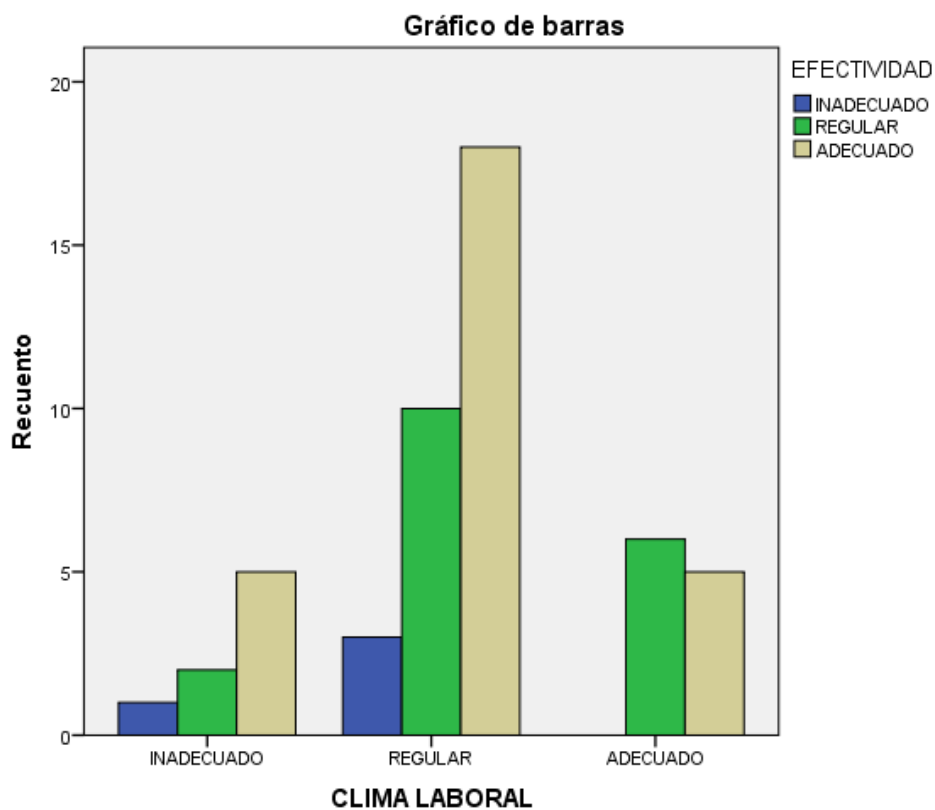


Figura 6.

Tabla 10. *Relación entre el clima laboral y la efectividad de los trabajadores.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	G1	Sig. asintótica (2 caras)
Chi- cuadrado de Pearson	2,934 ^a	4	.569

La tabla 10 nos señala que sí existe relación entre las dimensiones, ya que el valor de la prueba chi-cuadrado es 2,934 la cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488.

IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En la investigación realizada, se procedió a recolectar datos a través de una encuesta realizada a los colaboradores de la empresa, donde se logró estudiar la realidad por cada variable y dentro de ellas sus respectivas dimensiones.

Con respecto al objetivo principal el cual fue determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018, con los resultados obtenidos a través de las encuestas a los colaboradores de la empresa, se pudo afirmar de los datos procesados que si existe relación entre las variables ya que el chi-cuadrado indico el valor de 1,855 el cual se encuentra dentro del rango establecido, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 2); además los resultados indican que cuando la productividad laboral es alta en un 52% la satisfacción laboral se encuentra en el nivel regular en un 52%, mientras que cuando la productividad laboral se encuentra bajo en un 2% la variable satisfacción laboral se ubica en el nivel regular con el mismo porcentaje del 2%, estos resultados indican que la empresa tiene una productividad laboral alta mientras que la satisfacción laboral es regular debido a la poca gestión en gestión del talento humano que la empresa tiene (ver tabla 1). Estos resultados difieren con el estudio realizado por Fuentes (2012) ya que en su investigación encontró que no existía relación significativa, sin embargo repasando la teoría Koontz (1998) afirma que es necesario elevar la productividad para lo cual se debe medir la eficacia, eficiencia y como consecuencia de los antes mencionados la efectividad, y para que se eleve la productividad del colaboradores es necesario que se sienta satisfecho con sus labores por lo que Robbins (2009) señala que la satisfacción laboral como una percepción positiva sobre el trabajo que uno realiza y de las características que tenga el mismo trabajo.

Al describir la relación que existe entre el reto del trabajo y la eficacia de los colaboradores de la empresa los resultados arrojaron que el Chi-Cuadrado tiene un valor de 6,513 lo que indica que si existe relación entre el reto del trabajo y eficacia de los colaboradores, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 4), cabe mencionar que los resultados indican que cuando la eficacia es alta en un 34% el reto del trabajo es regular en el mismo porcentaje, mientras que cuando la eficacia se encuentra en el nivel bajo con un 2% el reto del trabajo se ubica en el nivel regular y adecuado ambos con un 2%, esto señala que en la empresa la eficacia es alta, el reto del trabajo es regular debido a que los

colaboradores no encuentran su trabajo muy retador, porque no tienen autonomía en sus labores, lo cual es monótono; sin embargo la eficacia dentro la empresa se encuentra en un nivel alto porque existe buenos resultados en los objetivos propuestos y los colaboradores ponen dedicación a sus labores (ver tabla 3), cabe mencionar que estos resultado coincidieron con los datos obtenido por Lomas (2017) en su tesis, el cual menciona que existe relación directa entre el reto del trabajo y la productividad, respaldándose en Robbins (2009) menciona que los colaboradores suelen a inclinarse por trabajos que les brinden la ocasión de utilizar sus habilidades, que les brinden una diversidad de labores, autonomía y retroalimentación de cómo se están cumpliendo su trabajo, de forma que sus labores sea un desafío esto se complementa con el logro de objetivos por lo tanto la eficacia como dice Albi (1992) es la consecución de un objetivo que se ha propuesto en buenas condiciones.

Con respecto a delimitar la relación que tiene los incentivos a los trabajadores y eficiencia en la empresa Novaplaza en el año 2018 por medio de la prueba Chi-cuadrado de 0,952 lo cual nos indica que si guarda relación las dimensiones estudiadas, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 6), los resultados indican que cuando la eficiencia es alta en un 30% los incentivos a los trabajadores se encuentran en el nivel regular con un 30%, mientras que cuando la eficiencia es baja en un 2%, los incentivos a los trabajadores se ubican en los tres niveles con el 2%. Estos datos evidencian que los incentivos laborales son muy poco percibidos por los colaboradores, ya sean tangibles o intangibles, sin embargo la eficiencia es alta ya que se está cumpliendo con la realización correcta del trabajo, así como el cumplimiento de tareas (ver tabla 5); esto coincide con el estudio realizado por Noriega (2016) en su tesis “Los incentivos laborales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Latino Distribuidores SAC. Distrito de Trujillo” en el cual concluyo que la empresa no contaba con un programa de incentivos para sus trabajadores, sin embargo, si ofrecía incentivos laborales, además mostro que los resultados productivos de la empresa no eran los esperados por los directivos, cabe mencionar que el área de ventas eran los que menos incentivos económicos recibían por lo que los trabajadores mostraban inconformidad; repasando la teoría Krajewski y Ritzman (2003), explican que los incentivos laborales son un estímulo que establece u otorga el empleador, con la finalidad de que sus trabajadores tanto individualmente o como miembros de un equipo, eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren

los estándares de desempeño laboral, y para que un empleado sea productivo necesita ser eficiente por lo que Koontz y Weihrich (1998) señalan que es la relación del cumplimiento de actividades, como el vínculo entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos programados y el nivel en el que se emplean los bienes utilizados convirtiéndose en productos.

Al establecer la relación entre condiciones de trabajo con la eficacia de los trabajadores en la empresa Novaplaza en el año 2018 corroboramos que si existe relación entre las dimensiones ya que la prueba chi-cuadrado obtuvo un valor de 2,076 lo cual nos indica que si guarda relación entre las dimensiones ya mencionadas, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 8), además los resultados indican que cuando la eficacia es alta en un 36%, las condiciones del trabajo se encuentran en el nivel regular, mientras que cuando la eficacia es baja en un 4% las condiciones del trabajo se ubican en el nivel regular con el 4%, estos datos procesados resaltan que las condiciones del trabajo es regular debido a que los colaboradores consideran que tienen un exceso de carga laboral, así como muchos no consideran adecuado su contratos de trabajo, ya sea por planilla o por recibo por honorarios; considerando a la eficacia se puede observar que es alta, porque los objetivos de logro económico están claros en la empresa (ver tabla 7); esto se corrobora con Rodríguez (2013) en su tesis “Satisfacción laboral y Desempeño del personal asistencial del Hospital Victor Ramos Guardia – Huaraz 2010” que existe una influencia significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2010 además de que la satisfacción laboral en el Hospital es bajo al igual que el logro de metas, esto debido al ausentismo laboral y tardanzas, además resalta que los medios para el desarrollo de las labores tales como las condiciones físicas como materiales son insuficientes por lo que se encuentran insatisfechos, contrarrestando con la teoría Albi (1992) señala que la eficacia es la consecución de un objetivo que se ha propuesto en buenas condiciones entonces se relaciona con lo que Robbins (2009) menciona que a los colaboradores les importa todo su ambiente de trabajo, esto debido al confort personal que tanto por comodidad personal como para que les resulte sencillo hacer un buen trabajo.

Por ultimo al identificar la relación existente entre el clima laboral y la efectividad de los trabajadores de la empresa Novaplaza en el año 2018, se encontró que si existe relación ya que el valor de la prueba chi-cuadrado es 2,934 la cual se encuentra dentro de los

parámetros establecidos, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 10), además los resultados nos muestran que cuando la efectividad se encuentra en el nivel alto con el 36% el clima laboral se ubica en el nivel regular, mientras que cuando la efectividad es baja en un 2% el clima laboral se ubica en el nivel inadecuado, estos datos nos señalan que la efectividad se encuentra en un nivel alto porque existe un buen aprovisionamiento de materiales y equipo, así como un buen cumplimiento de objetivos alineados al logro de la empresa, cabe mencionar que en cuanto al clima laboral se encuentra en un nivel regular debido a que no es muy bien percibido el trabajo en equipo, de igual manera sucede con la comunicación entre el personal (ver tabla 9); además Flores (2016) en su tesis la Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016 llegó a la conclusión de que existe una relación alta entre el clima laboral y la productividad lo cual respalda los resultados encontrados, cabe mencionar que según Chiavenato (2002) las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y con ello mantener cierto equilibrio individual, tal adaptación no se limita solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también incluye a necesidades sociales, de autoestima y autorrealización, esto se complementa con Kinicki y Urrutia (2003) que señalan que la organización será efectiva, básicamente por conseguir el logro de objetivos ya derivados, los resultados y alcanzar las expectativas individuales.

V CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018; con los resultados obtenidos a través de las encuestas a los colaboradores de la empresa, se pudo concluir de los datos procesados que si existe relación entre las variables ya que el chi-cuadrado indico el valor de 1,855 el cual se encuentra dentro del rango establecido, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 2); además los resultados indican que cuando la productividad laboral es alta en un 52% la satisfacción laboral se encuentra en el nivel regular en un 52%, mientras que cuando la productividad laboral se encuentra bajo en un 2% la variable satisfacción laboral se ubica en el nivel regular con el mismo porcentaje del 2% (ver tabla 1), estos resultados indican que la empresa tiene una productividad laboral alta y estable mientras que la satisfacción laboral es regular debido a la poca gestión en gestión del talento humano que la empresa tiene, además el área de tienda son por lo general personal volátil por lo que no tienen los incentivos, condiciones de trabajo y clima laboral de manera constante.
2. Se consiguió describir la relación que existe entre el reto del trabajo y la eficacia de los colaboradores de la empresa los resultados arrojaron que el Chi-Cuadrado tiene un valor de 6,513 lo que se concluye que si existe relación entre el reto del trabajo y eficacia de los colaboradores, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 4), cabe mencionar que los resultados indican que cuando la eficacia es alta en un 34% el reto del trabajo es regular en el mismo porcentaje, mientras que cuando la eficacia se encuentra en el nivel bajo con un 2% el reto del trabajo se ubica en el nivel regular y adecuado ambos con un 2% (ver tabla 3), esto señala que en la empresa la eficacia es alta, el reto del trabajo es regular debido a que los colaboradores utilizan sus habilidades, sin embargo, solo algunos colaboradores contaban con autonomía en sus labores, por lo que el resto no encuentran su trabajo muy retador, porque no tienen autonomía en sus labores, lo cual es monótono; sin embargo la eficacia dentro la empresa se encuentra en un

nivel alto porque existe buenos resultados en los objetivos propuestos y los colaboradores ponen dedicación a sus labores.

3. Con respecto a delimitar la relación que tiene los incentivos a los trabajadores y eficiencia en la empresa Novaplaza en el año 2018 por medio de la prueba Chi-cuadrado de 0,952 lo cual nos indica que si guarda relación las dimensiones estudiadas, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 6), los resultados indican que cuando la eficiencia es alta en un 30% los incentivos a los trabajadores se encuentran en el nivel regular con un 30%, mientras que cuando la eficiencia es baja en un 2%, los incentivos a los trabajadores se ubican en los tres niveles con el 2% (ver tabla 5). Estos datos evidencian que los incentivos laborales son muy poco percibidos por los colaboradores siendo los reconocimientos verbales esporádicos, cabe mencionar que el pago de las remuneraciones es muy puntual, por otro lado la eficiencia es alta ya que se está cumpliendo con la realización correcta del trabajo, así como el cumplimiento de tareas.

4. Al establecer la relación entre condiciones de trabajo con la eficacia de los trabajadores en la empresa Novaplaza en el año 2018 corroboramos que si existe relación entre las dimensiones ya que la prueba chi-cuadrado obtuvo un valor de 2,076 lo cual nos indica que si guarda relación entre las dimensiones ya mencionadas, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 8), además los resultados indican que cuando la eficacia es alta en un 36% (ver tabla 7), las condiciones del trabajo se encuentran el nivel regular, mientras que cuando la eficacia es baja en un 4% las condiciones del trabajo se ubican en el nivel regular con el 4%, estos datos procesados resaltan que las condiciones del trabajo es regular debido a que algunos los colaboradores consideran que tienen un exceso de carga laboral, así como muchos no consideran adecuado su contratos de trabajo, ya sea por planilla o por recibo por honorarios, en este punto es preciso mencionar que mostrando así que la el nivel de carga laboral y la formalidad del trabajo se encuentran estable para la mayoría de los trabajadores; considerando a la eficacia se puede observar que es alta, porque es de conocimiento de los colaboradores los objetivos de logro económico de la empresa.

5. Al identificar la relación existente entre el clima laboral y la efectividad de los trabajadores de la empresa Novaplaza en el año 2018, se encontró que si existe relación ya que el valor de la prueba chi-cuadrado es 2,934 la cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad 4 nos indica que como máximo el valor debe ser de 9,488 (ver tabla 10), además los resultados nos muestran que cuando la efectividad se encuentra en el nivel alto con el 36% el clima laboral se ubica en el nivel regular, mientras que cuando la efectividad es baja en un 2% el clima laboral se ubica en el nivel inadecuado (ver tabla 9), estos datos nos señalan que la efectividad se encuentra en un nivel alto porque existe un buen aprovisionamiento de materiales y equipo, así como un buen cumplimiento de objetivos alineados al logro de la empresa con conocimiento de los colaboradores, cabe mencionar que en cuanto al clima laboral se encuentra en un nivel regular debido a que no es muy bien percibido el trabajo en equipo, de igual manera sucede con la comunicación entre el personal, sin embargo si existe trabajo en equipo y comunicación entre el personal.

VI RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

1. Al gerente general se le recomienda crear un área de recursos humanos debido que es necesario que los colaboradores tengan una percepción positiva sobre el trabajo que uno realiza, para que así se eleve la satisfacción laboral y con ello aumente la productividad.
2. Se recomienda a los jefes de tienda permitir mayor autonomía a los colaboradores y con ello sentirán que sus labores diarias son retadoras, así como reforzar los objetivos de la empresa, para que tengan claro a donde se dirige la empresa.
3. Se recomienda al gerente general que se implemente un programa de incentivos laborales ya que no es percibido estos incentivos por el personal, generando insatisfacción en ellos.
4. Se recomienda al jefe de tienda utilizar manuales de funciones para establecer las funciones de cada colaborador y así no sientan un exceso de carga laboral, ya que tendrán claro sus funciones establecidas; así como velar por el bienestar de la naturaleza de la formalidad del contrato de trabajo que cada colaborador considere conveniente.
5. Se recomienda al jefe de tienda fomentar la camaradería entre el personal, así como que la comunicación sea más clara y con ello poder generar un mejor clima laboral, se podría utilizar dinámicas una vez a la semana para promover un mejor ambiente.

VII
REFERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albi, E. (1992) *Evaluación de la eficiencia pública (El control de eficiencia del Sector Público)*. España: Hacienda pública española.
- Arias, F (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Barraza, C. (07 de Junio del 2011) “Un gran lugar para trabajar – Great Place To Work GPTW (Parte III)” *Coach 360*. Recuperado de <https://coachidrilo360.wordpress.com/tag/tipos-de-reconocimiento/>
- Best Ratail Brands (2014). “*Los 10 supermercados más dominantes de EE.UU*”. Recuperado el 15 de 05 del 2018, de: http://www.abc.es/economia/20140915/abci-supermercados-valor-marca-dominan-201409151238_1.html
- Carbajal, O. (2013). *Violencia en el trabajo: investigaciones realizadas en Colombia*. Recuperado el 15 de 05 de 2018, de Universidad Externado de Colombia:<http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3708/398>
- Cárdenas, C. (2017). *La Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad de la empresa Interbank en distrito Independencia, año 2017*. Recuperado el 16 de 05 de 2018, de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3120/C%C3%A1rdenas_%C3%81CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casas, R. (2002). *Remuneracion, Retribucion y Motivacion de Vendedores*. Madrid: Graficas Dehon.
- Chiavenato, I. (2002) *Gestión del Talento Humano*. Bogotá, Colombia: Mc GRAW HILL
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F., México: Mc Graw Hill
- Chinchetru. A. (2010). *El diario exterior: La caída de la satisfacción con el propio empleo pone en peligro la competitividad de EE.UU*. Recuperado el 15 de 05

del 2018, de: <https://www.eldiarioexterior.com/la-caida-de-la-satisfaccion-37078.htm>

Cuestas A. (2015). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Colombia: Macro E.I.R.L.

Drucker P. (1967) *El ejecutivo eficaz*. Argentina: Editorial Debolsillo

Espinoza, V. (2012). *El talento humano y su influencia en la productividad en la microempresa spa del distrito de Chíncha Alta*. Recuperado el 16 de 05 de 2018, de: <http://www.monografias.com/trabajos93/talento-humano-y-su-influencia-productividad/talento-humano-y-su-influencia-productividad.shtml>

Fernandez, M (1997) *Eficacia Organizacional*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos

Flores, L. (2016) *Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú.

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Hellriegel D. et al. (2008) *Administración: un enfoque basado en competencias*. Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, Sexta edición. México D.F., México: McGraw Hill.

Iquiquiza, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: editorial Pozuelo de Alarcón.

Kinicki, A. y Urrutia H. (2003) *Comportamiento organizacional*, México: McGraw-Hill.

Koontz, H, y Weihrich, H. (1998) *Administración* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

- Krajewski, L. & Ritzman, L. (2003). *Administración de operaciones, estrategias y análisis*. México: Pearson Educación.
- Lomas R. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Mertens, L. (1998). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. España: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación.
- Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: editorial McGraw Hill
- Noriega I. (2016) en su tesis *Los incentivos laborales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Latino Distribuidores SAC. Distrito de Trujillo, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Olavarrieta, J. (1999) *Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad*. México: Universidad Iberoamericana.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1998). *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Recuperado el 15 de 05 de 2018, de Promover el empleo, proteger a las personas: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/presreleases/WCMS_008502/lang--es/index.htm
- Pagés C. (27 de setiembre del 2016) *Formalidad laboral en Perú: Situación actual y propuestas*. Recuperado de http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/Pages_Informalidadlaboral.pdf
- Piñuel. I. & Zabala I. (2002). II Informe Cisneros: Violencia en el entorno laboral. (U. d. Henares., Ed.) *Revista lan Herremanacak*.
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Recuperado el 16 de 05 de 2018, de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Porter, Lyman y Steve Lawler, (1988). *Teorías de Motivación*. Edit. Prentice – México.
- Prokopenko, J. (1989) *La Gestión de la Productividad*. Ginebra, Suiza: Oficina Nacional del trabajo.
- Quesada. M. & Villa, W. (2007). *Estudio del trabajo: Notas de Clase*. Medellín, Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, M. (2013) *Satisfacción Laboral Y Desempeño Del Personal Asistencial Del Hospital Victor Ramos Guardia – Huaraz 2010*
recuperado de :
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2059/T033_31635054_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, A. (2017). ¿En qué consisten las condiciones de trabajo?. *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993?ref=gesr>
- Tue, P. (2016). *Mejore su negocio, el recurso humano y la productividad*. Suiza: Organización Internacional del Trabajo.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿De qué manera se relacionan el reto del trabajo y la eficacia de los trabaja en la empresa Novaplaza en el año 2018? ❖ ¿Cómo se relacionan los incentivos a los trabajadores y la eficiencia en la empresa Novaplaza en el año 2018? ❖ ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la eficacia de los trabajadores de la empresa Novaplaza en el año 2018? ❖ ¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la efectividad de los trabajadores en la empresa Novaplaza en el año 2018? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Describir la relación que existe entre el reto del trabajo y la eficacia de los colaboradores de la empresa Novaplaza en el año 2018. ❖ Delimitar la relación que tiene los incentivos a los trabajadores y eficiencia en la empresa Novaplaza en el año 2018. ❖ Establecer la relación entre condiciones de trabajo con la eficacia de los trabajadores en la empresa Novaplaza en el año 2018. ❖ Identificar la relación existente entre el clima laboral y la efectividad de los trabajadores de la empresa Novaplaza en el año 2018.. 	<p>HIPOTESIS</p> <p>H₁ = “Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa NOVAPLAZA en Huaraz, 2018”.</p> <p>H₀ = “No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa NOVAPLAZA en Huaraz, 2018”</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reto del trabajo ✓ Incentivos a los trabajadores ✓ Condiciones de trabajo ✓ Clima laboral <p>VARIABLE 2</p> <p>Productividad laboral</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Efectividad 	<p><u>Tipo de Investigación</u> Aplicativo, con enfoque cuantitativa.</p> <p><u>Nivel de Investigación</u> Correlacional</p> <p><u>Diseño de Investigación</u> Diseño No experimental - transversal</p> <p><u>Población</u> 50 colaboradores de la empresa Novaplaza</p> <p><u>Muestra</u> 50 colaboradores de la empresa Novaplaza</p> <p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u> Cuestionario</p>

ANEXO N°02: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NOVAPLAZA DE LA CIUDAD DE HUARAZ - 2018

I. INDICACIONES

Estimado señor o señorita, la presente investigación es para determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Novaplaza de la ciudad de Huaraz en el año 2018, por lo tanto se solicita que responda correctamente con un X a las siguientes preguntas según su opinión personal.

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	poco de acuerdo	En Desacuerdo
1.	¿Utilizo mis habilidades para mi puesto de trabajo?				
2.	¿Puedo tomar decisiones sin consultar en mi trabajo?				
3.	¿Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago?				
4.	¿Percibo que la empresa me paga puntualmente?				
5.	¿En el último mes he recibido un reconocimiento?				
6.	¿Cuán de acuerdo estas con tu nivel de carga laboral?				
7.	¿Percibes que es útil tu manual de funciones?				
8.	¿Te encuentras cómodo con la modalidad de contrato de trabajo?				
9.	¿Todos tus compañeros están interesados en realizar un trabajo en equipo?				
10.	¿En los últimos seis meses alguien del trabajo se preocupó por ti?				
11.	¿La comunicación es clara, precisa y fluida?				

N°	PREGUNTAS	Siempre	Casi Siempre	A veces	nunca
12.	¿Intentas utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de tu trabajo?				
13.	¿Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta?				
14.	¿Las obligaciones y tareas de tu puesto son importantes para el logro organizacional?				
15.	¿Las obligaciones y tareas te permiten cumplir con la misión de la empresa?				
16.	¿La dedicación que otorgas al desempeño de tus funciones muestra resultados favorables para la empresa?				
17.	¿Al desempeñarte en tus funciones solo te enfocas en ella?				
18.	¿Tienes claro cuál es el objetivo de la empresa?				

FECHA: _____

HORA: _____

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

ANEXO N°03: MATRIZ DE VALIDACIÓN

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa
Novaplaza, Huaraz-2018.

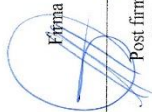
OBJETIVO: Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa

DIRIGIDO A: Los colaboradores en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

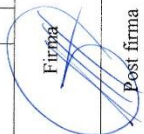
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : UGO RE TORRES ROSA KAZOL
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EMPRESA


Firma
Post firma
DNI

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación


VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	Realización correcta del trabajo	1. ¿Intentas utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de tu trabajo?					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Cumplimiento de tareas y obligaciones	2. ¿Las obligaciones y tareas de tu puesto son importantes para el logro organizacional?					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Eficacia	Dedicación de los colaboradores	3. ¿La dedicación que otorgas al desempeño de tus funciones muestran resultados favorables para la empresa?					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Objetivos de Logro Económico	4. ¿Al desempeñarte en tus funciones solo te enfocas en ella?					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Provisión de Materiales y Equipo	5. ¿Tienes claro cual es el objetivo de la empresa?					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Efectividad	Objetivos alineados al propósito Organizacional	6. ¿Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta?					SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			7. ¿Las obligaciones y tareas te permiten cumplir con la misión de la empresa?					SI	NO	SI	NO	SI	NO	

Firma

 Post firma
 DNI

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	Reto del Trabajo	-Habilidades	1. ¿utilizo mis habilidades para mi puesto de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>				
		-Autonomía	2. ¿Puedo tomar decisiones sin consultar en mi trabajo?					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			
	Incentivos a los trabajadores	-Remuneraciones	3. ¿Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago?					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			
		-Reconocimientos	4. ¿Percebo que la empresa me paga puntualmente?					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			
			5. ¿En el último mes he recibido un reconocimiento?					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			
	Condiciones de trabajo	-Carga laboral	6. ¿Cuán de acuerdo estas con tu nivel de carga laboral?					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			
		-Formalidad de trabajo	7. ¿Percebes que es útil tu manual de funciones?					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			
	Clima laboral	Trabajo en equipo	8. ¿Te encuentras cómodo con la modalidad de tu contrato de trabajo?					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación entre el personal	9. ¿Todos tus compañeros están interesados en realizar un trabajo en equipo?					<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			
				10. ¿En los últimos seis meses tu supervisor o alguien del trabajo se preocupó por ti?					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>			
				11. ¿La comunicación es clara, precisa y fluida?					<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>			


 Firma
 Post firma
 DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa
Novaplaza, Huaraz-2018.

OBJETIVO: Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa
Novaplaza, Huaraz-2018.

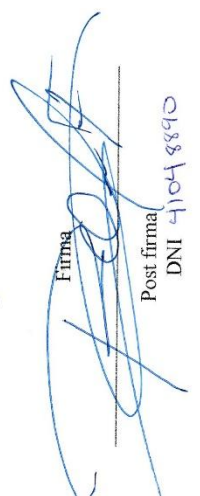
DIRIGIDO A: Los colaboradores en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Olcese Felipe Rensio Antonio

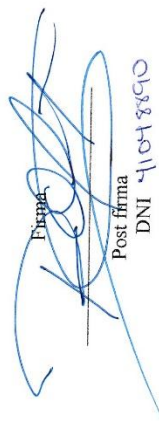
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

Firma

Post firma
DNI 4104 8890

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN LABORAL	Reto del Trabajo	-Habilidades	1. ¿utilizo mis habilidades para mi puesto de trabajo?															
		-Autonomía	2. ¿Puedo tomar decisiones sin consultar en mi trabajo?															
	Incentivos a los trabajadores	-Remuneraciones	3. ¿Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago?															
			4. ¿Percibo que la empresa me paga puntualmente?															
			5. ¿En el último mes he recibido un reconocimiento?															
	Condiciones de trabajo	-Carga laboral	6. ¿Cuán de acuerdo estas con tu nivel de carga laboral?															
		-Formalidad de trabajo	7. ¿Percibes que es útil tu manual de funciones?															
	Clima laboral	Trabajo en equipo		8. ¿Te encuentras cómodo con la modalidad de tu contrato de trabajo?														
		Comunicación entre el personal		9. ¿Todos tus compañeros están interesados en realizar un trabajo en equipo?														
				10. ¿En los últimos seis meses tu supervisor o alguien del trabajo se preocupó por ti?														
				11. ¿La comunicación es clara, precisa y fluida?														

Firma:

 Post firma
 DNI 41048890

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	Realización correcta del trabajo	1. ¿Intentas utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de tu trabajo?					/				/							
		Cumplimiento de tareas y obligaciones	2. ¿Las obligaciones y tareas de tu puesto son importantes para el logro organizacional?					/				/							
	Eficacia	Dedicación de los colaboradores	3. ¿La dedicación que otorgas al desempeño de tus funciones muestran resultados favorables para la empresa? 4. ¿Al desempeñarte en tus funciones solo te enfocas en ella? 5. ¿Tienes claro cuál es el objetivo de la empresa? 6. ¿Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta? 7. ¿Las obligaciones y tareas te permiten cumplir con la misión de la empresa?					/				/							
	Efectividad	Objetivos de Logro Económico Materiales y Equipo Objetivos alineados al propósito Organizacional					/				/								


 Firma
 Post firma
 DNI 41043800

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa
Novaplaza, Huaraz-2018.

OBJETIVO: Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa
Novaplaza, Huaraz-2018.

DIRIGIDO A: Los colaboradores en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Colonia Huaman Gabriela Elizabeth
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Licenciado en Administración

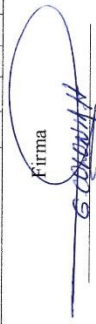
Firma

Post firma
DNI 3166 1040

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018.
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el item y la opción de respuesta						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	Realización correcta del trabajo	1. ¿Intentas utilizar la menor cantidad de recursos para la realización de tu trabajo?					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
		Cumplimiento de tareas y obligaciones	2. ¿Las obligaciones y tareas de tu puesto son importantes para el logro organizacional?					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficacia	Dedicación de los colaboradores	3. ¿La dedicación que otorgas al desempeño de tus funciones muestran resultados favorables para la empresa?					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
			4. ¿Al desempeñarte en tus funciones solo te enfocas en ella?					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
			5. ¿Tienes claro cual es el objetivo de la empresa?					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
Efectividad	Objetivos de Logro Económico	Provisión de Materiales y Equipo	6. ¿Tienes los materiales y equipo necesario para realizar tu trabajo de manera correcta?					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
			7. ¿Las obligaciones y tareas te permiten cumplir con la misión de la empresa?					<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				

Firma 
 Post-firma
 DNI 21651040

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz-2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de Validación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPERACIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
SATISFACCIÓN LABORAL	Reto del Trabajo	-Habilidades	1. ¿utilizo mis habilidades para mi puesto de trabajo?																	
		-Autonomía	2. ¿Puedo tomar decisiones sin consultar en mi trabajo?																	
	Incentivos a los trabajadores	-Remuneraciones	3. ¿Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago?																	
		-Reconocimientos	4. ¿Percebo que la empresa me paga puntualmente?																	
	Condiciones de trabajo			5. ¿En el último mes he recibido un reconocimiento?																
				6. ¿Cuán de acuerdo estas con tu nivel de carga laboral?																
				7. ¿Percebes que es útil tu manual de funciones?																
	Clima laboral	Trabajo en equipo		8. ¿Te encuentras cómodo con la modalidad de tu contrato de trabajo?																
		Comunicación entre el personal		9. ¿Todos tus compañeros están interesados en realizar un trabajo en equipo?																
				10. ¿En los últimos seis meses tu supervisor o alguien del trabajo se preocupó por ti?																
				11. ¿La comunicación es clara, precisa y fluida?																

Firma

 Post-Firma
 DNI 21681040

ANEXO N°04: HOJAS DE VIDA DE EXPERTOS

HOJA DE VIDA
DATOS PERSONALES:
1. Apellidos: Moore Torres
2. Nombres: Rosa Karol
3. N° de DNI: 31680729
4. Teléfono: 944930060
5. Dirección Actual: Av. Fitzcarrald N° 282 – Huaraz
6. Correo electrónico: karolmooretorres@hotmail.com
FORMACIÓN ACADEMICA PROFESIONAL
Grados:
- Doctorado en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal
- Maestría en Ciencias Económicas, mención en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.
Títulos:
- Licenciada en Administración de la universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.
EXPERIENCIA PROFESIONAL:
1. FCL TRANSPORT CARGO S.A.C
2. EMPRESA EXPORTADORA DE FLORES "FLOR ANCASH S.R.L"
3. C.DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES, COMUNICACIONES VIVIENDA Y CONSTRUCCION CTAR - ANCASH
4. EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS "ALBERT EINSTEIN" - "ACADEMIA ENCINAS" S.R. LTOA.



FIRMA

DNI: 31680729

HOJA DE VIDA	
DATOS PERSONALES:	
1. Apellidos:	Olcese Felipe
2. Nombres:	Renzo Antonio
3. N° de DNI:	41048890
4. Teléfono:	987759769
5. Dirección Actual:	Calle Marcial Acharana 409 Las Quintanas
6. Correo electrónico:	renolc05@gmail.com
FORMACIÓN ACADEMICA PROFESIONAL	
Grados:	
-	Maestría en ingeniería industrial en la Universidad Nacional de Trujillo
-	Diplomado de especialización en gestión aduanera de comercio internacional
Títulos:	
-	Lic. En Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego.
-	Bachiller en Ciencias Económicas en la Universidad Privada Antenor Orrego.
EXPERIENCIA PROFESIONAL:	
1.	Universidad César Vallejo – Chimbote (FT) de la escuela de Administración (2015-presente)
2.	Universidad Alas Peruanas – Chepen. Escuela de Administración y Negocios Internacionales (2012-2013)
3.	Instituto Superior Tecnológico Leonardo Da Vinci – Consultoría en Marketing y Ventas (2012-2013)
4.	Agro-Exportadora DANPER SAC- Coordinador de Comercio Exterior (2009 – 2011)


 FIRMA
 DNI: 41048890

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES:

1. Apellidos: Colonia Huamán
2. Nombres: Gabriela Elizabeth
3. N° de DNI: 31681040
4. Teléfono: 979965926
5. Dirección Actual: Av. Confraternidad Oeste N° 136
6. Correo electrónico: gabicitach@hotmail.com

FORMACIÓN ACADEMICA PROFESIONAL

Grados:

- Licenciatura en Administración de empresas de la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo

Títulos:

- Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo

EXPERIENCIA PROFESIONAL:

1. Mibanco, Banco de la microempresa – Ejecutiva de Banca y Servicios I (2015-presente)
2. Financiera Edyficar - Recibidor Pagador (2013-2015)
3. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana - Auxiliar de Operaciones (2009-2012)



FIRMA

DNI: 31681040

ANEXO N°05: CONSTANCIA



NOVAPLAZA SUPERMERCADOS

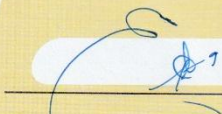
"Año del dialogo y la reconciliación nacional"

HACE CONSTAR:

Que la Srta. Leonardo Guerrero Guisete Livia identificada con DNI 76654986, estudiante de X ciclo de la escuela de Administración de la universidad Cesar Vallejo, ha realizado su trabajo de investigación "**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA NOVAPLAZA, HUARAZ 2018**", desde el mes de mayo hasta Noviembre del 2018 y se garantiza que la población de la empresa es de 50 colaboradores.

Se expide el presente documento para los fines que estime conveniente.

Huaraz, 30 de noviembre del 2018



Enrique Guzmán Ortega

Gerente General

CEVIVE E.I.R.L.
R.U.C. 20530903541
Jr. Julian de Morales 793
Huaraz-Ancash-Perú
Telefono: 043-428858
ventas@novaplaza.com.pe

www.novaplaza.com.pe

ANEXO N°06: DOCUMENTACIONES PRESENTADAS



Huaraz, 22 de Junio del 2018

CARTA N° 107- 2018- FCE- CPP- UCV

Señor:

ENRIQUE GUZMÁN ORTEGA
GERENTE DE LA EMPRESA NOVAPLAZA SUPER MERCADOS

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, como se tiene conocimiento las señoritas **LEONARDO GUERRERO GUISETTE LIVIA y GOMERO REYNALTE MARILUZ ZULEYMA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quienes en el presente semestre académico 2018- I están cursando el IX ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, dichas estudiantes vienen desarrollando en su empresa el Proyecto de Investigación denominado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EL LA EMPRESA NOVAPLAZA, HUARAZ 2018**, desde el 02/04/2018 hasta la actualidad. Motivo por el cual solicito su apoyo en la r zación de la carta de aceptación para el desarrollo del trabajo de investigación en su empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



Dra. Jaela Peña Romero

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



Recibi Conforme

CAMPUS HUARAZ
Av. Independencia N° 1488
Barrio Palmira Baja,
Independencia - Huaraz
Telf.: (043) 483031
www.ucv.edu.pe

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

ANEXO N°07: FOTOS







ANEXO N°08: Formulario de autorización de la versión final del trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
LEONARDO GUERRERO GUISETTE LIVIA

INFORME TITULADO:

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA NOVAPLAZA, HUARAZ-2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN


SUSTENTADO EN FECHA: 5/12/2018

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO N°09: Acta de aprobación de originalidad

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

Yo, JULIO CESAR BUSTAMANTE CABELLO, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Huaraz, revisor (a) de la tesis titulada:

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA NOVAPLAZA, HUARAZ-2018", de la estudiante LEONARDO GUERRERO GUISETTE LIVIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyeron 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.

Lugar y Fecha: Huaraz, 03 de Diciembre del 2018



Firma

JULIO CESAR BUSTAMANTE CABELLO

DNI: 31662476

Anexo N°10: Documento de Similitud.

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&o=1046994834&lang=es&s=&u=1063493680

feedback studio Leonardo Guerrero GUISETTE LIVIA "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA NOVAPLAZA, HUARAZ - 2018" 0/0

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA NOVAPLAZA, HUARAZ - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
LEONARDO GUERRERO, Guisette Livia

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
2	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	2 %
6	biblio3.urf.edu.gt Fuente de Internet	2 %

Windows taskbar: 16:11 14/02/2019

ANEXO N°11: Formulario de autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, LEONARDO GUERRERO GUISETTE LIVIA identificada con DNI N° 76654986 Egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado :

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA NOVAPLAZA, HUARAZ-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....



Firma

DNI: 76654986

FECHA: Huaraz, 06 de Diciembre del 2018