

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA TEXTIL SOURCING COMPANY, CHINCHA ALTA 2018**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

ARIAS MATIAS, JOSELYN SMITH

CASIANO BONIFACIO, NATHALY MARLENI

REYES FLORES, WENDY MARIEL

LIMA – 2018 – PERÚ

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a nuestros padres y familia, que siempre están presentes apoyándonos en cada paso que damos, que nos han acompañado en todo nuestro camino estudiantil y que ahora podemos compartir el deseo de lograr ser excelentes profesionales. A Dios, que es nuestro guía y fortaleza, por permitirnos llegar hasta esta etapa tan importante de formación profesional.

Agradecimiento

Queremos agradecer a nuestra familia, por el apoyo, sacrificio y compromiso con nosotras para lograr una meta más.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Resolución N° 838-2016-D/FCAyCE de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad CICLO TESIS, presentamos nuestro trabajo de investigación denominado:

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TEXTIL SOURCING COMPANY, CHINCHA ALTA 2018

En el que se determina la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha alta 2018.

Por lo que, señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Los autores

Arias Matias, Joselyn Smith
Casiano Bonifacio, Nathaly Marleni
Reyes Flores, Wendy Mariel

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPITULO I	
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	01
1.1 Situación Problemática	01
1.2 Problema de Investigación	03
1.2.1 Problema General	03
1.2.2 Problemas Específicos	03
1.3 Justificación	03
1.3.1 Justificación Teórica	03
1.3.2 Justificación Práctica	04
1.4 Objetivos	05
1.4.1 Objetivo General	05
1.4.2 Objetivos Específicos	05
CAPITULO II	
II. MARCO TEÓRICO	06
2.1 Antecedentes de la Investigación	06
A. Antecedentes Nacionales	06
B. Antecedentes Internacionales	08
2.2 Bases Teóricas	10
2.2.1 Satisfacción laboral	10
A. Definición	10
B. Dimensiones	11
C. Indicadores	13

D.	Teorías	17
2.2.2	Productividad	19
A.	Definición	19
B.	Dimensiones	20
C.	Indicadores	22
D.	Teorías	26
2.3	Glosario de Términos	28
CAPITULO III		
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
3.1	Hipótesis General	31
3.2	Hipótesis Específicas	31
3.3	Identificación de variables	31
3.4	Operacionalización de Variables	32
3.5	Matriz de Consistencia	34
CAPITULO IV		
IV.	METODOLOGÍA	35
4.1	Tipo de Investigación	35
4.2	Diseño de Investigación	35
4.3	Unidad de Análisis	35
4.4	Población de Estudio	35
4.5	Tamaño de la muestra	36
4.6	Selección de la muestra	37
4.7	Técnicas de Recolección de datos	37
4.8	Procesamiento y análisis de datos	38
CAPITULO V		
V.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	39
5.1	Análisis e interpretación de los resultados	39
5.1.1.	Resultados sobre la satisfacción laboral	39
A.	Condiciones de trabajo	39
B.	Reconocimiento	43
C.	Reto en el trabajo	47
D.	Satisfacción laboral	51
5.1.2.	Resultados sobre la productividad	52
A.	Dimensión individual	52

B. Dimensión grupal	56
C. Dimensión organizacional	60
D. Productividad	64
5.2 Prueba de hipótesis	65
A. Prueba de la hipótesis específica 1	65
B. Prueba de la hipótesis específica 1	66
C. Prueba de la hipótesis específica 1	67
D. Prueba de la hipótesis general	68
5.3 Discusión de resultados	70
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXO	78
Anexo 1. Cuestionario sobre satisfacción laboral	78
Anexo 2. Cuestionario sobre productividad	79
Anexo 3. Matriz de consistencia	80
Anexo 4. Plan de trabajo	81

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 3.1 Operacionalización de las variables	33
Tabla 3.2 Matriz de consistencia	34
Tabla 4.1 Tamaño de la Población	36
Tabla 5.1 Ambiente físico	39
Tabla 5.2 Condiciones de seguridad	40
Tabla 5.3 Cantidad de trabajo	41
Tabla 5.4 Consolidado condiciones de trabajo	42
Tabla 5.5 Incentivos	43
Tabla 5.6 Logros	44
Tabla 5.7 Compensaciones	45
Tabla 5.8 Consolidado reconocimiento	46
Tabla 5.9 Habilidades	47
Tabla 5.10 Feedback	48
Tabla 5.11 Libertad interacción	49
Tabla 5.12 Consolidado reto en el trabajo	50
Tabla 5.13 Consolidado satisfacción laboral	51
Tabla 5.14 Competencia	52
Tabla 5.15 Compromiso	53
Tabla 5.16 Motivación	54
Tabla 5.17 Consolidado dimensión individual	55
Tabla 5.18 Cohesión	56
Tabla 5.19 Conflicto	57
Tabla 5.20 Participación	58
Tabla 5.21 Consolidado dimensión grupal	59
Tabla 5.22 Cultura	60
Tabla 5.23 Liderazgo	61
Tabla 5.24 Clima	62
Tabla 5.25 Consolidado dimensión organizacional	63
Tabla 5.26 Consolidado productividad	64
Tabla 5.27 Condiciones de trabajo y productividad de los colaboradores de la empresa TSC	65

Tabla 5.28 Chi cuadrado entre condiciones de trabajo y productividad de los colaboradores de la empresa TSC	66
Tabla 5.29 Reconocimiento y productividad de los colaboradores de la empresa TSC	66
Tabla 5.30 Chi cuadrado entre reconocimiento y productividad de los colaboradores de la empresa TSC	67
Tabla 5.31 Reto en el trabajo y productividad de los colaboradores de la empresa TSC	67
Tabla 5.32 Chi cuadrado entre reto en el trabajo y productividad de los colaboradores de la empresa TSC	68
Tabla 5.33 Satisfacción y productividad de los colaboradores de la empresa TSC	68
Tabla 5.34 Chi cuadrado entre satisfacción y productividad de los colaboradores de la empresa TSC	69

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 5.1 Ambiente físico	39
Figura 5.2 Condiciones de seguridad	40
Figura 5.3 Cantidad de trabajo	41
Figura 5.4 Condiciones de trabajo	42
Figura 5.5 Incentivos	43
Figura 5.6 Logros	44
Figura 5.7 Compensaciones	45
Figura 5.8 Reconocimiento	46
Figura 5.9 Habilidades	47
Figura 5.10 Feedback	48
Figura 5.11 Libertad de interacción	49
Figura 5.12 Reto en el trabajo	50
Figura 5.13 Satisfacción laboral	51
Figura 5.14 Competencia	52
Figura 5.15 Compromiso	53
Figura 5.16 Motivación	54
Figura 5.17 Dimensión individual	55
Figura 5.18 Cohesión	56
Figura 5.19 Conflicto	57
Figura 5.20 Participación	58
Figura 5.21 Dimensión grupal	59
Figura 5.22 Cultura	60
Figura 5.23 Liderazgo	61
Figura 5.24 Clima	62
Figura 5.25 Dimensión organizacional	63
Figura 5.26 Productividad	64

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación ha sido determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company Chincha Alta, 2018.

Así como también determinar la relación significativa que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018.

El tipo de investigación es cuantitativa correlacional y su diseño es no experimental y de corte transversal, el tamaño de la muestra estuvo conformado por 236 colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company.

La principal conclusión a que hemos arribado es que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company Chincha Alta, 2018

Palabras clave: satisfacción laboral, productividad

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and productivity of employees of the company Textil Sourcing Company Chinchá Alta, 2018.

The idea was to prove that there is a significant relationship between job satisfaction and productivity of the employees of the textile company Sourcing Company, Chinchá Alta 2018.

The type of research is correlational and its design is experimental and cross-sectional, the sample size consisted of 236 employees of the Textil Sourcing Company.

The main conclusion we have reached is that there is a significant relationship between job satisfaction and productivity of employees of the company Textil Sourcing Company

Chinchá Alta, 2018

Keywords: job satisfaction, productivity.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la investigación ha sido determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018.

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema que es de carácter nacional y local y en la formulación se plantea ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018?, el cual tiene por objetivo principal establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018. Así mismo lograr señalar los aspectos más importantes que permiten realizar el análisis crítico de la investigación.

En el capítulo II se encuentran los antecedentes, las teorías de las dos variables donde trabajamos los planteamientos de las dimensiones e indicadores de las variables satisfacción laboral y productividad

En el capítulo III desarrollamos nuestra hipótesis general, existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018, luego la operacionalización de nuestras variables y realizamos nuestra matriz de consistencia, que utilizaremos para poder medir los niveles de satisfacción y productividad del trabajador de forma individual, grupal y dentro de la organización.

En el capítulo IV en el marco metodológico se describe el enfoque que se le ha dado a nuestra investigación, el tipo de investigación, el diseño, la técnica e instrumentos empleados, se describe el tamaño de nuestra muestra y el proceso de análisis e interpretación de los resultados de las encuestas efectuadas a los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company. El procedimiento utilizado para el análisis y sistematización de la información fue

mediante el programa SPSS.

En el capítulo V el análisis e Interpretación de Resultados en donde se encuentran los datos obtenidos en las encuestas y la verificación de hipótesis mediante la prueba del Chi Cuadrado.

El documento se completa con las conclusiones, recomendaciones, se da a conocer una propuesta de mejoramiento para ser implementada en la empresa Textil Sourcing Company Chincha Alta 2018, así mismo las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

No podemos terminar esta introducción sin expresar un agradecimiento especial a nuestra asesora Lic. Lucy Grández, por brindarnos su apoyo, sugerencias y compartir sus conocimientos. Asimismo, al profesor Carlos Choquehuanca de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la UIGV y a la empresa Textil Sourcing Company por brindarnos los aportes necesarios para realizar esta investigación.

CAPITULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

En el Perú las empresas privadas están empezando a dar importancia a la satisfacción de sus trabajadores como punto clave para mejorar el clima laboral, para ello se está empezando a tomar en cuenta las condiciones psicológicas y actitudinales del trabajador, ya que se considera que un trabajador satisfecho y motivado es capaz de comprometerse con los objetivos organizacionales.

No muchas empresas toman importancia a las personas que trabajan para ellos, por el contrario, se olvidan de brindar la satisfacción laboral buscando sus propios beneficios y rentabilidad. De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por SUPERA PERÚ, el 45% de las personas encuestadas no se sienten satisfechos en sus centros de labores, la cual puede afectar su productividad, es decir su compromiso frente a sus funciones laborales.

En nuestro entorno local existen diferentes problemas con la productividad de los trabajadores, en muchos casos las empresas requieren aumentar el número de horas de trabajo para poder cumplir con los objetivos, cuando esta solución podría ser mejorando los factores causales tales como la motivación, reconocimiento, satisfacción laboral, compromiso por parte de la empresa, comunicación, equipo y participación. Un colaborador que se siente motivado al realizar sus labores, aportara notablemente al rendimiento y desempeño dentro de la empresa, contribuyendo un valor más objetivo y positivo al clima organizacional.

Actualmente la satisfacción laboral y la productividad del trabajador son importantes para la empresa, los miembros de la organización deben entender que, si no existe satisfacción, éste puede influir en el nivel de productividad laboral.

La empresa Textil Sourcing Company S.A.C. (TSC) es una empresa peruana ubicada en el rubro de la industria textil, cuya meta es confeccionar prendas de tejido de punto de alta calidad para satisfacer y cumplir los estándares de calidad de clientes internacionales, promoviendo el empleo en el país. TSC como toda empresa, busca la mejora del desempeño de su personal, creando una comunicación organizacional interna, para generar confianza, libertad para expresar sus inquietudes, informar acontecimientos o problemas que puedan afectar el desarrollo de las labores o en otras instancias, los equipos de trabajo. En otras situaciones, la empresa busca preparar a sus colaboradores para realizar las actividades diarias y que estén en la capacidad de asumir alguna acción para solucionar algún problema y evitar conflictos, ambiente hostil entre compañeros.

Las situaciones en el ambiente laboral son favorables ya que el factor más importante para la empresa es el recurso humano, por ello busca trabajar en el perfeccionamiento de la satisfacción, productividad, ya que esta mejoraría la optimización de las funciones, asegurando el compromiso por parte de los trabajadores para desarrollar capacidades que mejore el esfuerzo y desempeño, consiguiendo un alto nivel de productividad.

El bajo nivel de información relacionado a satisfacción y productividad, genera inestabilidad a la empresa cuando se quiere aplicar cambios culturales e innovar en la gestión del recurso humano para mejorar, situaciones a las cuales en muchas oportunidades el trabajador no estaría comprometido, por ello es necesario darles énfasis a los diversos factores implicados para implementar políticas en beneficio de la empresa y del trabajador.

1.2 Problema de Investigación

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018?
2. ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018?
3. ¿Qué relación existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

Esta investigación tiene como fin aportar información clara, precisa y objetiva sobre la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, la cual ayudara significativamente a las empresas a mejorar sus entornos y condiciones laborales que traen como consecuencia un mayor compromiso en la productividad de los trabajadores.

Es así que Davis & Newstrom (2007) considera que la satisfacción individual del colaborador se da cuando cumple con las condiciones físicas,

ambientales, sociales psicológicos y espirituales, en consecuencia, menciona que las condiciones sociales e individuales están correlacionadas, existirá una satisfacción laboral si la calidad de vida laboral es favorable para los colaboradores.

Es así que Quijano (2006) refiere que la satisfacción laboral depende de aspectos, desde el punto de vista del aspecto psicológico las cuales dentro de la empresa cumple una función primordial a nivel grupal e individual como es la cultura organizacional que influye a través de creencias y valores que debe ser políticas propuestas por las organizaciones, así mismo el clima laboral, y el liderazgo en cuanto al aspecto sociológico como la competencia en el trabajo, la motivación , el compromiso con la empresa darán como resultado la productividad del personal puesto que todo trabajador busca la satisfacción labor en su puesto de trabajo en consecuencia las organizaciones estarán prestas para brindar las condiciones necesarias para una mejor productividad del personal.

1.3.2 Justificación Práctica

Esta investigación es llevada a cabo debido a la importancia que tiene para la empresa textil Sourcing Company elevar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores lo cual generara una mayor productividad en sus funciones o tareas encomendadas, logrando a partir de los resultados obtenidos desarrollar estrategias o programas que mejoren el desarrollo y crecimiento del trabajador, así como de la empresa.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.
2. Determinar la relación que existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.
3. Determinar la relación que existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.

CAPITULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

A. Antecedentes Nacionales

Alva y Juárez (2014) en su tesis titulada *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*, se propuso “determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo” (p. 6), en una investigación correlacional, de diseño descriptivo y de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta y, como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 80 trabajadores de la empresa Chimú , llegando a la conclusión que “la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis” (p. 75).

Gonzales y Díaz (2017) en su tesis titulada *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017*, se propuso “determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017” (p. 20), en una investigación correlacional, de diseño no experimental y de corte transversa, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario, que fue aplicado a 120 trabajadores de la empresa Mibanco, llegando a la conclusión que “la satisfacción laboral se relaciona significativamente en los colaboradores de Mibanco a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral” (p.66).

Ramos M. (2015) en su tesis titulada *Influencia de la satisfacción laboral en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata, 2015*, se propuso “establecer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la municipalidad de Ituata.” (p.12), en una investigación descriptiva y explicativa, de diseño no experimental cuantitativo, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario, que fueron aplicadas a 50 trabajadores de la municipalidad de Ituata, llegando a la conclusión que “existe asociación entre el nivel de satisfacción y el nivel de productividad” (p. 84).

Torres Guzmán R.M (2015) en su tesis *Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de Productos de farmacia y artículos de Tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote 2015*, se propuso “determinar la influencia de la satisfacción en la productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015” (p. 51), en una investigación descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, de transaccional o transversal, utilizando la técnica de la encuesta y documental, y como instrumento, el cuestionario, que fueron aplicadas a una población de 40 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro de farmacias, llegando a las conclusiones que “la satisfacción laboral de las farmacias del casco urbano de Chimbote sí influye satisfactoriamente en la productividad laboral” (p. 83).

Yeren Y. (2017). En su tesis *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A. Lima – 2016*. se propuso “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la

empresa Klauss S.A. Lima – 2016” (p. 6), en una investigación descriptivo-correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, utilizando la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, que fueron aplicados a una población de 40 trabajadores de la empresa Klauss S.A, llegando a la conclusión que “que existe una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad, traducida en el desempeño laboral que es regular” (p. 110).

B. Antecedentes Internacionales

Cruz, P. (2017) en su tesis *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi Cia. Ltda.*, se propuso “Analizar la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa laboratorios Laturi Cía. Ltda., con el fin de cumplir con los requerimientos solicitados por los clientes” (p.9), en una investigación exploratoria, descriptiva, correlacional, empleando la técnica encuesta, y como instrumento el cuestionario, aplicado a 25 trabajadores de Laboratorios Laturi Cía. Ltda., llegando a la conclusión que “la satisfacción laboral de los trabajadores si incide directamente en la productividad de la compañía” (p.147).

Zans, A. (2016) en su tesis *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la y Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016* se propuso “analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua 2016” (p.13) en una investigación cuantitativo, de diseño no experimental, empleando la técnica de encuesta, y como instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 88 trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa de la UNAN Managua, llegando a la conclusión que “los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el

mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar” (p.143).

Illescas, C. (2015) en su tesis titulada *Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito*, se propuso “determinar en los agentes de PJ del DMQ, si la satisfacción laboral influye en la efectividad para investigar los delitos que les son delegados por parte de fiscales” (p.15), en una investigación transaccional exploratorio, descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, utilizando la técnica encuesta, y como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a 75 funcionarios de policía judicial, llegando a la conclusión que “el nivel de satisfacción laboral en los agentes de PJ es bastante aceptable y se encuentran de acuerdo con el liderazgo ejercido por sus superiores jerárquicos y se realiza una propuesta de mejoramiento para alcanzar un nivel de satisfacción laboral del 90%” (pp. 92-95).

Esteves, T. (2015) en su tesis titulada *Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas* se propuso “Determinar la incidencia de la satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.” (p.21) en una investigación descriptivo, no experimental, utilizando la técnica encuesta, y como instrumento el cuestionario, que fue aplicado 384 colaboradores, llegando a la conclusión que “el 100%to de los empleados de las empresas ecuatorianas consideran que sentirse satisfecho en su trabajo mejora su productividad y eficiencia” (p. 102).

Carvajal, M. (2014) en su tesis *Satisfacción laboral y la productividad en la panadería Calidad de la ciudad de Ambato*, se propuso “determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de la panadería Calidad de la ciudad

de Ambato para el mejoramiento del clima laboral organizacional” (p. 10), en una investigación exploratoria, descriptiva de diseño no experimental, empleando la técnica encuesta, y como instrumento el cuestionario, aplicado a 50 colaboradores de la empresa panificadora Calidad, llegando a la conclusión que “la satisfacción laboral sí influye en la productividad de la Panadería Calidad de la ciudad de Ambato”(p. 78)

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Satisfacción laboral

A. Definición

La investigación realizada por Davis y Newstrom (2003), apoyan la definición que “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo” (p. 246).

El trabajo realizado por estos investigadores responde a la inquietud de saber de qué manera las emociones influyen en el rendimiento de los empleados en su centro laboral.

Muñoz Adánez (1990), define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas” (p. 76).

Esta definición resalta la satisfacción del recurso humano para desarrollar a plenitud sus actividades laborales motivadas por el reconocimiento de la organización en cuanto a las compensaciones económicas y el buen clima laboral.

Locke (1976) define la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Es decir para Locke definió que es un sentimiento favorable, el cual genera en el colaborador una buena disposición para desempeñar su labor con eficiencia.

B. Dimensiones

Luego de varios estudios realizados por Robbins (1998) sostiene que existen principales factores que influyen en la satisfacción laboral y son los siguientes:

- **Reto del trabajo**

Dicho autor menciona que los empleados tienden a elegir labores que les conduzcan a oportunidades que puedan demostrar sus habilidades, que las tareas no sean monótonas, libre albedrio y feedback para saber cómo está laborando de tal modo que el reto causa satisfacción. Por lo tanto debemos tener cuidado que el reto sea moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensación de fracaso en el empleado en consecuencia disminuye la satisfacción.

- **Sistemas de recompensas justas**

En este punto refiere que deben existir sistemas y políticas de salarios y ascensos, los cuales el empleado debe de considerar justo de acuerdo con sus expectativas y labor realizada por el empleado.

- **Condiciones favorables de trabajo**

Todo empleado le interesa que su ambiente de trabajo le proporcione bienestar personal que le facilite desempeñarse bien en consecuencia

la satisfacción del colaborador.

- **Colegas que brinden apoyo**

En toda organización se requiere de la interacción social, se requiere de líderes tolerantes que logren cohesionar a los trabajadores y trabajar en equipo (House y Mitchell, 1974).

Para la investigación hemos utilizado las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, reconocimiento y reto en el trabajo

1. Condiciones de Trabajo

Torres (2017) “Las condiciones de trabajo son la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores”(pg.13).

Es importante mejorar la eficiencia otorgándole las herramientas necesarias al colaborador para que pueda hacer un trabajo de excelencia.

2. Reconocimiento

Frías (2001) El reconocimiento define como “Las políticas que distingue claramente lo económico, ligado a la producción, del reconocimiento más integral y moral que efectivamente se encuentra acompañado de incentivos económicos” (pg.130).

Resumiendo, los conceptos básicos que menciona Frías, el reconocimiento es un valor esencial y está ligado al incentivo económico, al realce y fortalecimiento de la labor desempeñada por el colaborador.

3. Reto en el Trabajo

European Business School (2018) Menciona que “las empresas deben aprender a retener el talento y a no dejarlo escapar, motivándolo y dándole oportunidades para evolucionar dentro de la compañía”

Es decir, si la organización motiva al colaborador impulsando políticas donde impulse la sana competencia se traducirá en aumento en la productividad, reducirá el ausentismo laboral y en consecuencia la satisfacción de los empleados, es así que corresponde a las organizaciones motivar a sus colaboradores con un reconocimiento constante que invite llegar a la excelencia y que esto se plasme en un ambiente de trabajo agradable y una remuneración de acuerdo a la labor desempeñada.

“El trabajo ocupará gran parte de sus vidas y la única forma de estar realmente satisfecho es hacer lo que realmente consideren un trabajo genial. Si aún no lo han encontrado, sigan buscando y no se conformen” (Steve Jobs, p.)

El colaborador debe estar convencido que cuenta con un trabajo que cubre todas sus expectativas y que lo realizan con satisfacción es algo que cualquier persona que quiera triunfar en la vida desea.

C. Indicadores

1. Indicadores de Condiciones de Trabajo

Para medir las condiciones de trabajo, hemos utilizado los siguientes indicadores: ambiente físico, condiciones de seguridad y cantidad de trabajo.

- **El ambiente físico:** es “todo aquello que se encuentra en el medio físico en el que el trabajador realiza sus tareas, y que puede provocar efectos negativos en su salud” (Fundación para la prevención de riesgos laborales y Observatorio de riesgo Psicosociales 2012, p. 2)

- **Condiciones de seguridad:** Tarradellas (2007). Recuerda que en el puesto de trabajo debe cumplirse: “Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio”. Los lugares de trabajo deberán disponer de señalización adecuada y suficiente cuando sea necesario llamar la atención de los trabajadores sobre la existencia de determinados riesgos, prohibiciones u obligaciones, así como la localización e identificación de determinados medios de protección, evacuación, emergencia o primeros auxilios (p. 20).

- **Cantidad de trabajo.** “Es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, la carga de trabajo es un factor de riesgo presente en todas las actividades laborales” (fundación estatal para la prevención de riesgos laborales, 2007) Toda actividad humana está relacionada con el desarrollo de la mente y el esfuerzo físico es lo que comúnmente se le denomina trabajo.

2. Indicadores de Reconocimiento

Para medir el reconocimiento, hemos utilizado los siguientes indicadores:

Incentivos laborales, Ascensos y compensaciones.

- **Incentivos Laborales:** “Los incentivos laborales son una de las mejores herramientas para que los empleados encuentren a gusto en su trabajo y mejoren su productividad” (Garcillán, 2017) El reconocimiento del dueño de la organización estimula al trabajador pues permite la mejora del rendimiento laboral.

- **Ascensos:** “La promoción profesional es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo”. “El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas” (Universia, 2009) Es importante impulsar el trabajo de los colaboradores promoviéndolos para que desarrollen cargos de mayor responsabilidad y que todo esto se plasme en una mejora sustantiva en sus ingresos económicos.

- **Compensaciones:** Según Bohlander, George W. y Snell, Scott. Citados en la revista (Gestiopolis, 2001) la compensación “Incluye todas las formas de pago y recompensas que los empleados reciben por el desempeño de sus puestos”. La compensación directa engloba sueldos y salarios, incentivos, bonos y comisiones de los empleados “La compensación indirecta incluye las muchas prestaciones ofrecidas por las empresas, y la compensación no financiera incluye los programas de reconocimiento de los empleados, los puestos

gratificantes, el apoyo de la organización, el ambiente laboral y los horarios flexibles para acomodar las necesidades personales” Las compensaciones o indemnizaciones directas e indirectas es el justo reconocimiento a la labor eficiente de los colaboradores por lo que se le puede otorgar ciertas facilidades para un mejor desempeño laboral que permita el crecimiento sólido de la organización.

3. Indicadores de Reto en el trabajado

Para medir el reto en el trabajo, hemos utilizado los siguientes indicadores: habilidades, libre interacción y feedback.

- **Habilidades:** Permite demostrar al colaborador ciertas habilidades dentro de su centro trabajo, es muy importante porque sus destrezas lo van a permitir lograr mayor productividad, (Correa, 2007) Revista EAN.

- **Libre interacción**
(Universia, 2017) “El colaborador además de hacer bien el trabajo lo debe hacer de manera independiente y también tiene que tomar la iniciativa a la hora de resolver las diferentes situaciones que se presentan” El esfuerzo humano se sostiene en un trabajo de calidad donde la solución de problemas por parte del trabajador es una alternativa que fortalece a la organización.

- **Feedback**
Según Randstad (2015) “es una herramienta muy eficaz que organiza el proceso de comunicación e interacción entre personas y grupos con el objetivo de mejorar el comportamiento organizacional en las empresas

y construir, de forma consciente, un ambiente laboral basado en la confianza que garantice la cohesión e integración del equipo de trabajo en las mismas” Es necesario tener una comunicación fluida entre personas o equipos de personas que consoliden el esfuerzo hecho aprovechando la disposición que tengan los colaboradores para contribuir con el crecimiento de la empresa.

D. Teorías

Para darle soporte a nuestra investigación analizaremos la teoría de ajuste en el trabajo dicha teoría fue desarrollada originalmente por Rene Dawis, Georg England and Lloyd Fronquit en la universidad de Minesota en 1964.

La teoría del ajuste de trabajo (Dawis, 2009)

Esta teoría se le considera como una teoría que ha sabido capitalizarlas demandas y los principios que tienen del colaborador, se enfoca en la relación que tiene el trabajador con el medio donde desarrolla sus actividades, donde se puede apreciar la evolución y crecimiento constante.

Esto se trata simplemente en no solo tener contento al trabajador por el buen sueldo que se le paga sino ofrecerle un clima laboral que valore su talento respetando sus principios ya que los colaboradores son flexible al ambiente, como Factores internos, como la personalidad o la cultura organizacional de igual manera los factores externos. Cuando la falta de correspondencia es tan grande que la flexibilidad ya no es viable, es momento de realizar algunos ajustes.

Es una teoría enfocada en la manera de adecuarse, tanto del colaborador como la organización evitando que factores internos como externos sean predominantes en los resultados, en caso no tenga resultados positivos se tiene que hacer la corrección apropiada.

El ajuste activo por parte del individuo implica que intente cambiar su entorno de trabajo. Ellos pueden buscar cambiar el contenido del trabajo y, por lo tanto, sus requisitos de comportamiento para reflejar mejor sus capacidades. Los colaboradores pueden mejorar sus formas de trabajar en la medida que contribuya con la productividad de la empresa.

Pueden tratar de alterar los refuerzos del trabajo buscando obtener diferentes recompensas, para mejorar las condiciones de trabajo o mayor variedad o responsabilidad. El ajuste activo por el medio ambiente puede implicar tratar de cambiar las habilidades a través del entrenamiento o tratando de cambiar sus valores o expectativas de alguna manera. Esta forma de innovar hace que mejore su ambiente laboral reflejándose en el reconocimiento de parte de la empresa y mejorando su crecimiento económico.

El ajuste reactivo implica que el individuo intente cambiar sus comportamientos para adaptarse mejor al entorno mediante sus prioridades personales o valores de trabajo. El colaborador para no ver limitado sus esfuerzos se adecua a través de sus habilidades.

La persistencia se define como la medida en que los individuos o los entornos seguirán tratando de adaptarse antes de darse por vencido. Las organizaciones como los individuos procuran adecuarse y agotar hasta el último esfuerzo antes de renunciar o ser despedido.

Teoría de la Discrepancia

Según Locke, E. (1968) esta teoría tiene como eje fundamental las exigencias que tiene el colaborador en base a su labor y sus principios la consigna que tiene el colaborador en el esfuerzo individual para llegar al objetivo.

Teoría del grupo de Referencia Social

Dicha teoría fue desarrollada por Merton, R. (1968), se fundamenta principalmente en que los colaboradores toman como ejemplo el desempeño de una determinada colectividad donde pueden definir el regocijo que le causa la actividad laboral.

2.2.2 Productividad del personal

A. Definición

Tordecilla (2005) La productividad de los empleados es un indicador del resultado del impacto global de haber incrementado las capacitaciones y moral de los empleados, así como la innovación y mejora de los procesos internos y de la satisfacción de los clientes. El objetivo es relacionar el resultado producido por los empleados, con el número de empleados utilizados para producir ese resultado (pg.17)

La productividad de los trabajadores debe sustentarse con la eficiencia en el resultado final del producto o servicio.

Aranda (2013) define que la “La productividad personal es el resultado de aplicar un conjunto de técnicas orientadas a la consecución de resultados eficientes” (pg.39) Los procedimientos que apliquen los colaboradores deben tener como único fin obtener óptimos resultados.

Villar (2016) define que la “productividad de los empleados es consecuencia del rendimiento laboral que es la relación entre objetivos, metas o tareas alcanzadas y el tiempo que se ha necesitado para lograrlo”. La productividad laboral de los empleados no depende del número de horas trabajadas sino de cómo se han utilizado esas horas y del partido que se les ha sacado y esto depende de la organización eficiente del trabajo y de la capacidad y responsabilidad del trabajador”. Dicho autor analiza que la productividad no se mide en números como la producción por lo cual es la eficiencia de los colaboradores en sus labores gracias al constante esfuerzo por querer mejorar su productividad.

“La productividad depende de muchos otros aspectos, más difíciles de cuantificar, pero con una incidencia decisiva en el rendimiento individual como la satisfacción, el clima organizacional, el reconocimiento o el ambiente de trabajo”. Es evidente que para determinar la productividad debemos tomar en cuenta factores internos y externos del recurso humano.

“Existe una relación negativa entre horas y productividad ya que, trabajando más horas se tiende a disminuir el aprovechamiento que se hace de ellas y a multiplicar el tiempo que se está en la oficina sin rendir lo suficiente” (pg.2) Es de público conocimiento que cuanto más se trabaje el rendimiento disminuye por el mismo agotamiento o desgaste físico e incluso se puede llegar a hacer nulo.

B. Dimensiones

Amoros (2007) en su libro Comportamiento Organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas considera que estas variables influyen a nivel individual, grupal y organizacional.

1. Dimensiones individuales

La gente que entra a las organizaciones lo hace con determinadas características que influirán en su comportamiento en el trabajo, tales como las características biográficas, las características de la personalidad, ciertos valores, actitudes y niveles de habilidad”. Las características individuales influyen en las organizaciones de manera que la satisfacción laboral es consecuencia del comportamiento individual de cada colaborador.

2. Dimensiones grupales

El comportamiento de la gente en grupo es más que la suma de todos los individuos que actúen a su manera, el comportamiento de la gente cuando se encuentra formando grupo es diferente al que muestran individualmente”. El comportamiento a nivel grupal influye en la satisfacción laboral ya que a nivel individual todo colaborador actúa de manera independiente que da como resultado una suma de todos.

3. Dimensiones organizaciones

El comportamiento organizacional logra su máximo nivel de complejidad al agregársele una estructura formal a nuestra comprensión preliminar del comportamiento del individuo y del grupo”
(pg. 18-19)

La dimensión organizacional influye de manera directa e indirectamente al colaborador

C. Indicadores

1. Dimensiones individuales

Para medir las dimensiones individuales, hemos utilizado los siguientes indicadores: competencias, compromiso y motivación.

▪ Competencias

Aguillera y Reyes (1996) “Son el conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarios para que un empleado desempeñe con éxito un conjunto de funciones o tareas y por extensión el conjunto de conocimientos y cualidades necesarias para desarrollar con éxito el negocio de una empresa” (p. 203).

Las competencias profesionales en los colaboradores son muy interesantes al momento que toda empresa desea alcanzar sus objetivos.

▪ Compromiso

Correa (2007) “es el motor para que el profesional aporte lo máximo posible y no se marche a otra compañía. La empresa, al igual que desarrolla las capacidades, también puede fortalecer el compromiso, motivando y pagando para ello” (p.156).

El compromiso en la organización es muy valioso para el logro de los objetivos si el colaborador no se compromete con la organización será difícil la productividad.

- **Motivación**

Según Santrock (2002) la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p. 432).

La organización está obligada a motivar a los colaboradores, no necesariamente tiene que ser monetaria sino de diferentes modos.

2. Dimensiones grupales

Para medir las dimensiones grupales, hemos utilizado los siguientes indicadores: cohesión, conflicto y participación.

- **Cohesión**

Carron y Lawrence Brawley (2000) “Un proceso dinámico que se refleja en la tendencia del grupo a mantenerse y permanecer unido en la búsqueda de sus objetivos instrumentales y/o para la satisfacción de las necesidades afectivas de los miembros” (p.8)

En una organización el líder de cada equipo debe buscar la cohesión entre los colaboradores, es decir deberá de generar confianza para que cada individuo.

- **Conflicto**

Gonzales (2006) Los conflictos laborales como aquellos que surgen de las discrepancias existes entre los intereses de los miembros del proceso productivo en una organización” (p. 8)

Uno de los problemas principales es la falta de cohesión de los colaboradores, por la falta de liderazgo esto hace que el colaborador baje de productividad en todo nivel de la empresa.

- **Participación**

“La participación surge de la idea de involucrar a los empleados en el proceso de la toma de decisiones”, Sentir que se nos valora en nuestro puesto de trabajo es un elemento clave para la productividad; el reconocimiento es algo que cualquier empleado busca cuando desempeña sus funciones” (Antuna, 2013). En la actualidad los colaboradores no son simples trabajadores que cumple solo su labor sin dar opiniones, en este sentido las organizaciones tienen que considerar que sus puntos de vista si se considera caso contrario el colaborador se sentirá desmotivado.

3. Dimensiones organizaciones

Para medir las dimensiones organizacionales, hemos utilizado los siguientes indicadores: cultura, liderazgo y clima.

- **Cultura**

“Un conjunto de elementos interactivos fundamentales, generados y compartidos por la organización como eficaces para alcanzar sus objetivos, que cohesionan e identifican, por lo que deben ser enseñados a los nuevos miembros” (Aguirre, 2002). La cultura organizacional es el elemento esencial en la organización porque ello influirá en todos los colaboradores, motivará y en consecuencia existirá un ambiente agradable donde todos los colaboradores tengan un fin común.

- **Liderazgo**

Avolio et al. (2009) “un patrón de conducta de liderazgo transparente y ética, que enfatiza la disposición a compartir la información necesaria para la toma de decisiones, a la vez que acepta las aportaciones de los seguidores” (p.423). En toda organización debe tener líderes de conduzcan a los colaboradores no solo a lograr los objetivos organizacionales también personalmente.

- **Clima**

Para Forehand y Gilmer 1964 citado por (Vega, Martin Rodriguez, & Nuñez, 2010) define que el clima es un “Conjunto de características que describen a una organización las cuales: distinguen una organización de otra, perduran a través del tiempo, influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones”. (p. 28)

El clima labora al igual que la cultura organizacional van a influir en los colaboradores en consecuencia se logrará los objetivos

organizacionales

D. Teorías

Para darle soporte a nuestra investigación analizaremos la teoría de la productividad desde la perspectiva humana dicha teoría fue desarrollada originalmente en la universidad de Minesota en 2006. Y consideramos

Teoría- La productividad de desde la Perspectiva Humana.

La productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora

Según (Marchant y Quijano, 2006) Menciona que el reto de mantenerse una empresa a través del tiempo se ha buscado implantar políticas que estén orientadas al mejoramiento de los procesos de calidad de producción del recurso humano.

Para (Robbins y Judge, 2009; Jones y Chung, 2006; Quijano, 2006; Parra, 1998). Manifiesta que la productividad está básicamente influenciada por el estado de ánimo por el estado psicológico del colaborador y el medio ambiente en el que se desempeña. Así mismo otros autores (Perea, 2006; Kempilä y Lönnqvist, 2003; Delgadillo, 2003) coinciden en señalar que la productividad está influenciada por el estado de ánimo del trabajador o si satisfacen sus

expectativas individuales o del grupo, para poder así cumplir con las metas que tiene proyectada la empresa.

Según Cequea, Rodríguez-Monroy y Núñez (2010a, 2010b), Consideran tres factores, individuales, grupales y organizacionales.

Los Factores Individuales, se refiere al recurso Humano como persona singular y su dimensión psicológica, como puede trascender entre los individuos de su entorno de qué manera se comunican o hacen llegar sus ideas esto es un fenómeno que puede encaminar al individuo hacer un líder en base a la motivación que tiene en su ámbito buscando de esta manera la competencia entre sus compañeros

Factores grupales, permite relacionarse de entre si formando muchas veces conflictos, es decir grupos que tienen como objetivo común resultados efectivos, dinámicos como consecuencia de la participación entre sí. Esto se verá reflejado en la consolidación de la empresa o el fracaso de ésta.

Factores Organizacionales, influyen en el rendimiento de los trabajadores es decir la cultura organizacional, el liderazgo y el clima organizacional son determinantes que dicho trabajador se sienta conforme y en consecuencia sea más eficiente y eficaz.

TEORÍA DE REFUERZO

El modelo teórico propuesto por Wexley & Yuki (1990) dicha teoría se basa en “Ley del efecto” es decir que los premios establecen relaciones agradables, los cuales se repitan, existen los castigos los cuales dan resultados desagradables los cuales son menos probables que se repitan. Esto funciona mejor cuando:

(1) “el refuerzo ocurre inmediatamente después que se produce la respuesta esperada”

(2) “la experiencia del refuerzo se repite mucho” y

(3) “la magnitud del elemento del refuerzo” (es decir, el premio o castigo) es grande.

En base a esta teoría del refuerzo muchos investigadores opinan que el administrador orienta a los colaboradores motivando el comportamiento positivo dejando de lado los comportamientos negativos. Es decir que deben recompensar la productividad, el desempeño positivo, la calidad y el compromiso.

2.3 Glosario de Términos

Colaborador: (Loza, 2011) Es aquel que mantiene una actitud de servicio con sus superiores y compañeros de trabajo.

Compromiso laboral: Definen el compromiso como una actitud que se expresa como el vínculo Psicológico del empleado hacia la organización que hace que sea poco probable que el empleado abandone la organización. (Autores Varios.)

Percepción: según la enciclopedia de conceptos (2017) es el mecanismo individual que realizan los seres humanos que consiste en recibir, interpretar y comprender las señales que provienen desde el exterior, codificándolas a partir de la actividad sensitiva.

Expectativas: Una expectativa es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no.

Psicológicamente este sentimiento suele estar vinculado con una probabilidad lógica de que algo suceda; por eso para que en realidad exista una expectativa, ésta debe estar sustentada, si no fuese así, entonces se estaría hablando de una esperanza, la cual

puede ser absurda o apoyada en la fe. Si la expectativa no es satisfactoria, el individuo sentirá decepción. *Definista* (2016).

Incentivo Económico: Es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción *gestiopolis*.

Desempeño Laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad *Ecured* (23 de setiembre del 2018).

Producción: sirve para acercar un bien o servicio y que éste pueda satisfacer las necesidades de los consumidores. Por ello, las actividades de la producción son la fabricación, el transporte, el almacenamiento y la comercialización.

Productividad: Es una medida de eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, etc. en la conversión de los insumos en productos útiles (Loyola 2017).

Condiciones de trabajo: «el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social» (*unión General de Trabajadores*).

Retos profesionales: permite tener un perfil profesional mucho más variado e interesante evitando que el desenvolvimiento en el trabajo sea monótono.

Liderazgo: “*En su mayoría los líderes se forjan a sí mismos y buscan desarrollarse. Trabajan continuamente en sí mismos para aprender, crecer y ser más capaces y competentes con los años*” (Brian Tracy).

Cultura Organizacional: Según Chiavenato (2006) son los valores y creencias que conducen u orientan la conducta de los miembros de la empresa.

Clima Organizacional: *“es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social. Tal proceso está influenciado por el sistema de valores, actitudes y creencias, así como de su ambiente y entorno interno”* (Carlos Méndez, 2005).

CAPITULO III

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018.

3.2 Hipótesis Específicas

1. La relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company, es significativa.
2. La relación que existe entre reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company, es significativa.
3. La relación que existe entre reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company es significativa.

3.3 Identificación de variables

Satisfacción laboral. Es un conjunto de sentimientos favorables producidos por gratos ambientes, equipos de trabajo, incentivos, el cual genera en el colaborador una actitud positiva de realizar las tareas y actividades cotidianas con agrado y entusiasmo.

Productividad. Es realizar un producto en la menor cantidad del tiempo posible en la cual utilizamos como recurso la experiencia y el conocimiento para ser más efectivos en la producción.

3.4 Operacionalización de Variables

Satisfacción laboral. Para operacionalizar esta variable la he desagregado en las siguientes dimensiones: condición de trabajo, reconocimiento, reto en el trabajo.

Para medir la condición de trabajo utilizaremos el siguiente indicador de ambiente físico, condiciones de seguridad, cantidad de trabajo.

Para medir el reconocimiento utilizaremos el siguiente indicador de incentivos, ascensos, compensaciones.

Para medir el reto en el trabajo utilizaremos el siguiente indicador habilidades, feedback, libertad interacción.

Productividad. Para operacionalizar esta variable la he desagregado en las siguientes dimensiones factor individual, factor grupal, factor organizacional.

Para medir el factor individual utilizaremos el siguiente indicador de competencia, compromiso, motivación.

Para medir el factor grupal utilizaremos el siguiente indicador de cohesión, conflicto, participación.

Para medir el factor organizacional utilizaremos el siguiente indicador de cultura, liderazgo, clima.

Tabla 3.1

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Ambiente físico
		Condiciones de seguridad
		Cantidad de trabajo
	Reconocimiento	Incentivos
		Ascensos
		Compensaciones
		Habilidades
	Reto en el trabajo	Feedback
		Libertad interacción
		Competencia
Productividad	Dimensión individual	Compromiso
		Motivación
	Dimensión grupal	Cohesión
		Conflicto
Dimensión organizaional	Participación	
	Cultura	
		Liderazgo
		Clima

Fuente: Elaboración propia

3.5 Matriz de Consistencia

Tabla 3.2

Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company, Chíncha Alta 2018										
Objeto de estudio	Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Métodos			
Colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Ambiente físico	Para realizar la investigación elaboraremos una base de datos en el software SPSS Versión 25, con los datos sobre la satisfacción de los colaboradores de y la respuesta al cuestionario, lo que nos permitirá describir los indicadores, las dimensiones y las variables; establecer las relaciones entre ellos y hacer la prueba de hipótesis de las hipótesis planteadas en la investigación.			
	¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chíncha Alta 2018?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chíncha Alta 2018.	Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chíncha Alta 2018.			Condiciones de seguridad		Cantidad de trabajo		
									Reconocimiento	Incentivos
										Logros
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica			Reto en el trabajo		Habilidades		
				Feedback						
	1. ¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chíncha Alta 2018?	1. Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.	1. La relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa	Dimensión individual	Competencia					
					Compromiso					
					Motivación					
	2. ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chíncha Alta 2018?	2. Determinar la relación que existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.	2. La relación que existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa	Dimensión grupal	Cohesion					
Conflicto										
3. ¿Qué relación existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chíncha Alta 2018?	3. Determinar la relación que existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.	3. La relación que existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa	Dimensión organizacional	Participación						
				Cultura						
				Liderazgo						
				Clima						

CAPITULO IV

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es correlacional. Roberto Hernández Sampiere (2003) sostiene que “una investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables en un texto en particular” (p. 121). Con este tipo de investigación describiremos las dos variables, satisfacción laboral y productividad, donde mediremos y analizaremos la relación que existe entre dichas variables, las cuales estarán expresadas en hipótesis sujetas a prueba.

4.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. Palella y Martins (2010) sostienen que “el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable” (p. 87). Hernández, Fernández y Baptista (2010) consideran que los datos de corte transversal corresponden a los datos que se recolectan “en un solo momento, en un tiempo único” (p. 148). En efecto, para llevar a cabo nuestra investigación no se manipulará las variables y los datos serán tomados en un momento en el tiempo.

4.3 Unidad de Análisis

La unidad de análisis es los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company Chincha Alta.

4.4 Población de Estudio

La población está conformada por 615 colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company Chincha Alta, 2018.

4.1 Tabla del tamaño de la población de estudio

Áreas	N° De Trabajadores	Porcentaje
Costura	321	52%
Corte	123	20%
Acabados	131	21%
Lavandería	22	4%
Mantenimiento	18	3%
TOTAL	615	100%

Fuente: Área de Recursos Humanos de la empresa TSC - Chincha 2018.

4.5 Tamaño de la muestra

El muestreo en la investigación es de tipo probabilístico, ya que forman parte de la muestra todos los elementos del universo objeto de estudio de la investigación, para determinar el tamaño de la muestra utilizaremos la siguiente fórmula estadística para poblaciones finitas:

Fórmula para el cálculo de la muestra para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 N (p.q)}{E^2 (N-1) + Z^2 (p.q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N= Población.

Z = Valor en la abscisa de la normal estandarizada.

p = Probabilidad de acertar.

q = Probabilidad de no acertar.

E = Error permitido.

Para los siguientes valores de los componentes de la fórmula tenemos:

$$Z = 1.96 \text{ (para un nivel de significación } \alpha = 0.05)$$

$$N = 615$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 615(0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2 \times (615 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 615(0.25)}{0.0025 \times 614 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 153.75}{1.535 + 0.9604}$$

$$n = \frac{590.65}{2.50}$$

$$n = 236$$

4.6 Selección de la muestra

Considerando una población finita, conformada por 615 colaboradores en la parte operativa de la empresa, se optó por la selección de muestra aleatoria simple, teniendo todos la posibilidad de ser seleccionados, se realizó un sorteo y el cuestionario fue aplicado a 226 colaboradores.

4.7 Técnicas de Recolección de datos

Para la recolección de los datos utilizaremos la técnica de la encuesta (anexos 1 y 2)

4.8 Procesamiento y análisis de datos

Para procesar y analizar los datos elaboraremos una base de datos utilizando el software SPSS Versión 25, a partir de la cual describiremos, presentaremos, relacionaremos y aplicaremos las pruebas de hipótesis necesarias para la investigación.

CAPITULO V

V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de los resultados

5.1.1 Resultados sobre la satisfacción laboral

A. Condiciones de trabajo

En la tabla 5.1 Presentamos las respuestas de los encuestados sobre el ambiente físico, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0.8	0.8
En desacuerdo	4	1.7	2.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	21.2	23.7
De acuerdo	82	34.7	58.5
Totalmente de acuerdo	98	41.5	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (41.5 %) están totalmente de acuerdo con el ambiente físico en que laboran, 34.7 % están de acuerdo, 21.2 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1.7 % están en desacuerdo y 0.8 % están totalmente en desacuerdo.

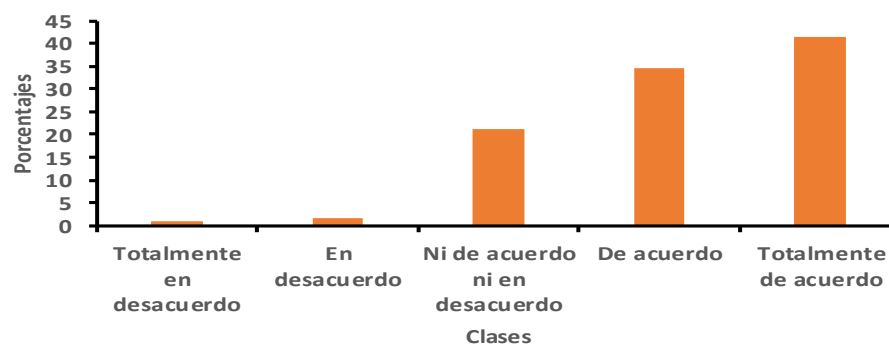


Figura N° 5.1 Ambiente físico

En la figura 5.1 se observa que el 41% de los encuestados están de acuerdo con el ambiente físico en que laboran.

Tabla 5.2 presentamos las respuestas de los encuestados sobre las condiciones de seguridad, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulad
En desacuerdo	6	2.5	2.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	10.2	12.7
De acuerdo	87	36.9	49.6
Totalmente de acuerdo	119	50.4	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (50.4 %) están totalmente de acuerdo con las condiciones de seguridad en que laboran, 36.9 % están de acuerdo, 10.2 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 2.5 % están en desacuerdo.

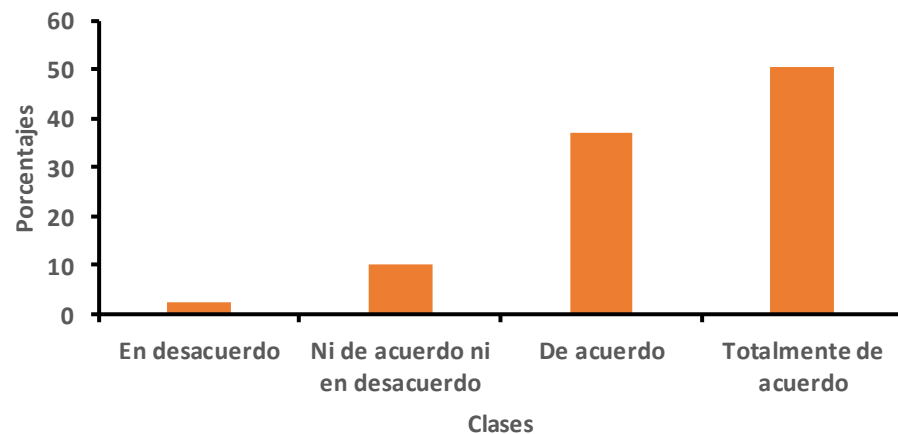


Figura N° 5.2 condiciones de seguridad

En la figura N° 5.2 se observa que el 50.4% están de acuerdo con las condiciones de seguridad en que laboran.

Tabla 5.3 presentamos las respuestas de los encuestados sobre la cantidad de trabajo expresado en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	5.5	5.5
De acuerdo	67	28.4	33.9
Totalmente de acuerdo	156	66.1	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (66.1 %) están totalmente de acuerdo con la cantidad de trabajo en que laboran, 28.4 % están de acuerdo, 5.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

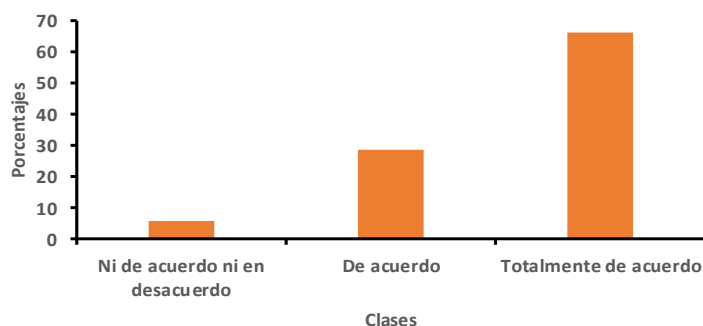


Figura N° 5.3 cantidad de trabajo en que laboran

En la figura N° 5.3 el 61% están totalmente de acuerdo con la cantidad de trabajo en que laboran.

Tabla 5.4 presentamos las respuestas de los encuestados sobre las condiciones de trabajo, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	3.8	3.8
De acuerdo	71	30.1	33.9
Totalmente de acuerdo	156	66.1	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (66.1 %) están totalmente de acuerdo con las condiciones de trabajo en que laboran, 30.1 % están de acuerdo, 3.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

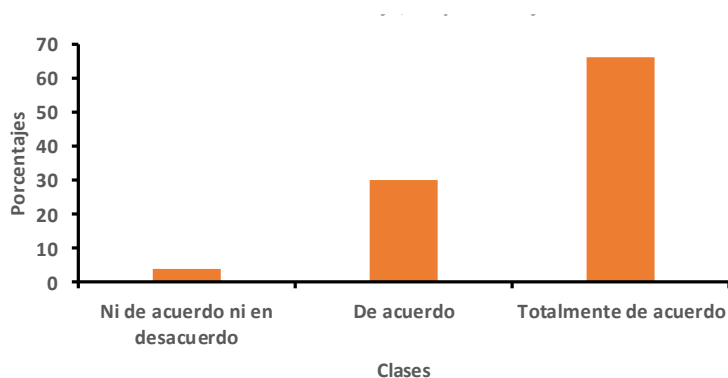


Figura N° 5.4 condiciones de trabajo

En la figura N° 5.4 el 66.1% están totalmente de acuerdo con las condiciones de trabajo en que laboran.

B. Reconocimiento

Tabla 5.5 presentamos las respuestas de los encuestados sobre los incentivos, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	5.9	5.9
De acuerdo	57	24.2	30.1
Totalmente de acuerdo	165	69.9	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (69.9 %) están totalmente de acuerdo con los incentivos que les ofrece la empresa donde laboran, 24.2 % están de acuerdo, 5.9 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

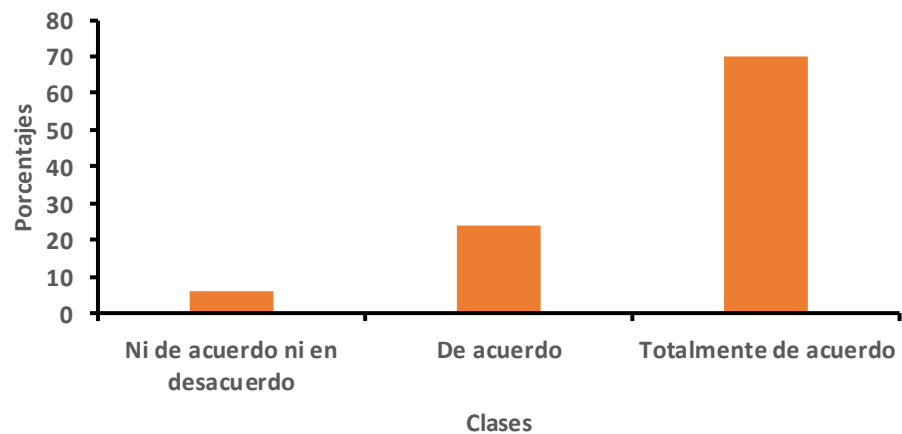


Figura N° 5.5 incentivos

En la figura N° 5.5 se observa que el 69.9% está totalmente de acuerdo con los incentivos que ofrece la empresa.

Tabla N° 5.6 presentamos las respuestas de los encuestados sobre los logros, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	5.5	5.5
De acuerdo	56	23.7	29.2
Totalmente de acuerdo	167	70.8	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (70.8 %) están totalmente de acuerdo con los logros obtenidos en la empresa donde laboran, 23.7 % están de acuerdo, 5.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

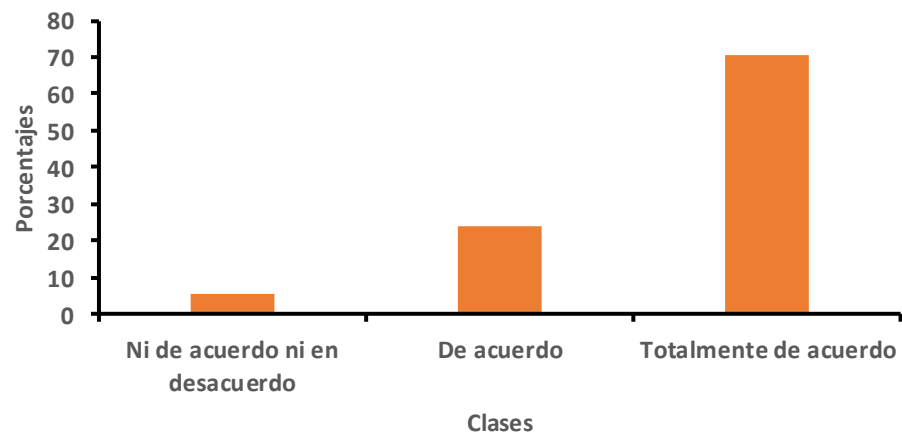


Tabla N° 5.6 Logros obtenidos

En la figura N° 5.6 se observa que el 70.8% están totalmente de acuerdo con los logros obtenidos en la empresa donde laboran.

Tabla 5.7 presentamos las respuestas de los encuestados sobre las compensaciones, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	0.8	0.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	5.5	6.4
De acuerdo	85	36.0	42.4
Totalmente de acuerdo	136	57.6	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (57.6 %) están totalmente de acuerdo con las compensaciones que percibe donde laboran, 36 % están de acuerdo, 5.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 0.8% en desacuerdo.

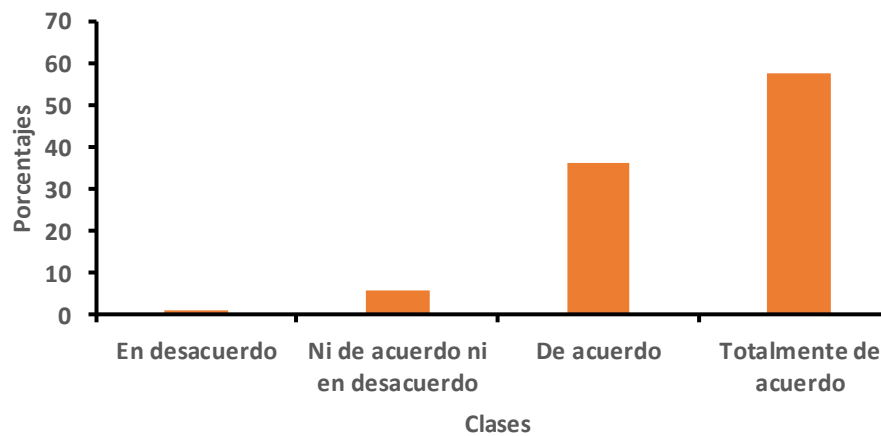


Figura N° 5.7 compensación

En la figura N° 5.7 se observa que el 57% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la compensación que reciben donde laboran.

Tabla N° 5.8 presentamos las respuestas de los encuestados sobre los reconocimientos, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	2.5	2.5
De acuerdo	40	16.9	19.5
Totalmente de acuerdo	190	80.5	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (80.5 %) están totalmente de acuerdo con los reconocimientos que le ofrece la empresa, 16.9 % están de acuerdo, 2.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

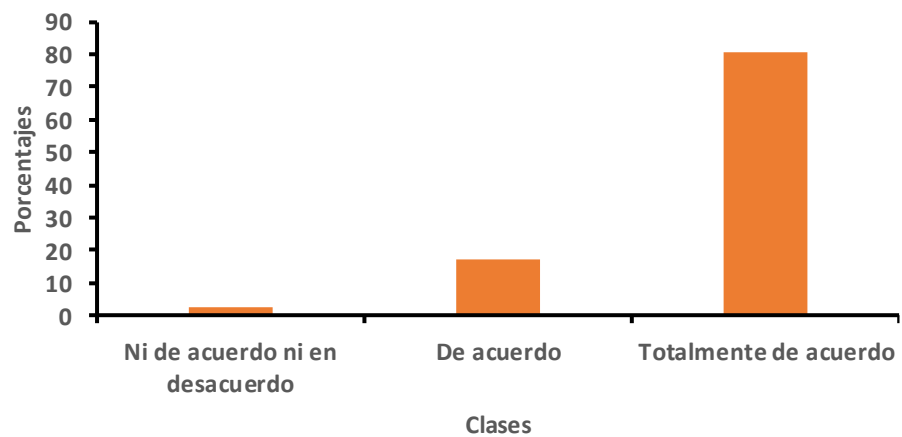


Figura N° 5.8 Reconocimiento

En la figura N° 5.8 se observa que el personal está totalmente de acuerdo con los reconocimientos que le ofrece la empresa.

C. Reto en el trabajo

Tabla 5.9 presentamos las respuestas de los encuestados sobre las habilidades, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	8.1	8.1
De acuerdo	54	22.9	30.9
Totalmente de acuerdo	163	69.1	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (69.1 %) están totalmente de acuerdo con sus habilidades que tienen para el puesto de su trabajo, 22.9 % están de acuerdo, 8.1 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

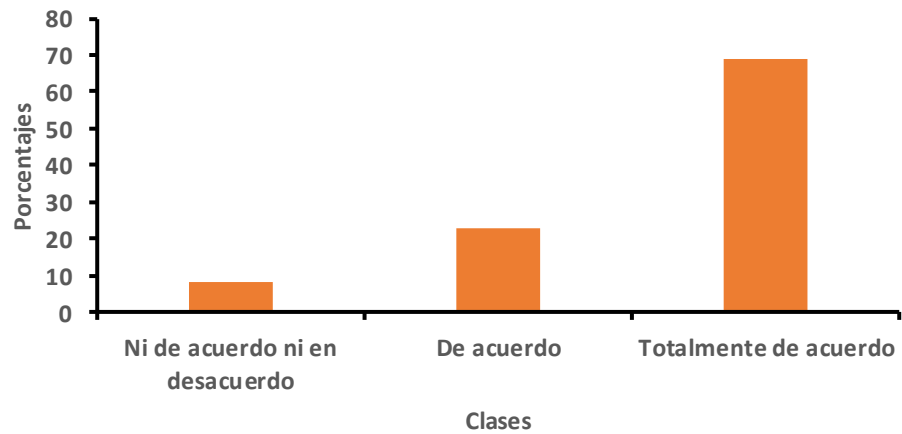


Figura N° 5.9 Habilidades

En la figura N° 5.9 se observa que el 69.1% de los trabajadores están de acuerdo con sus habilidades que tiene en el puesto de trabajo.

Tabla 5.10 presentamos las respuestas de los encuestados sobre el feedback, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1.7	1.7
En desacuerdo	8	3.4	5.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	15.3	20.3
De acuerdo	73	30.9	51.3
Totalmente de acuerdo	115	48.7	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (48.7 %) están totalmente de acuerdo con el feedback, 30.9 % están de acuerdo, 15.3 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3.4 % están en desacuerdo y 1.7 % totalmente en desacuerdo.

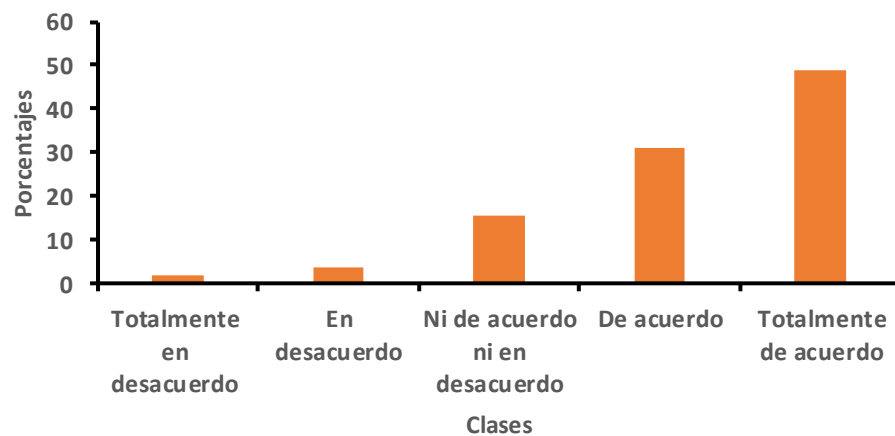


Figura N° 5.10 feedback

En la figura N° 5.10 se observa que el (48.7 %) de los encuestados están totalmente de acuerdo con el feedback que realiza la empresa.

Tabla 5.11 presentamos las respuestas de los encuestados sobre libertad interacción, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	14.4	14.4
De acuerdo	67	28.4	42.8
Totalmente de acuerdo	135	57.2	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (57.2 %) están totalmente de acuerdo con la libertad interacción en que laboran, 28.4 % están de acuerdo, 14.4 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

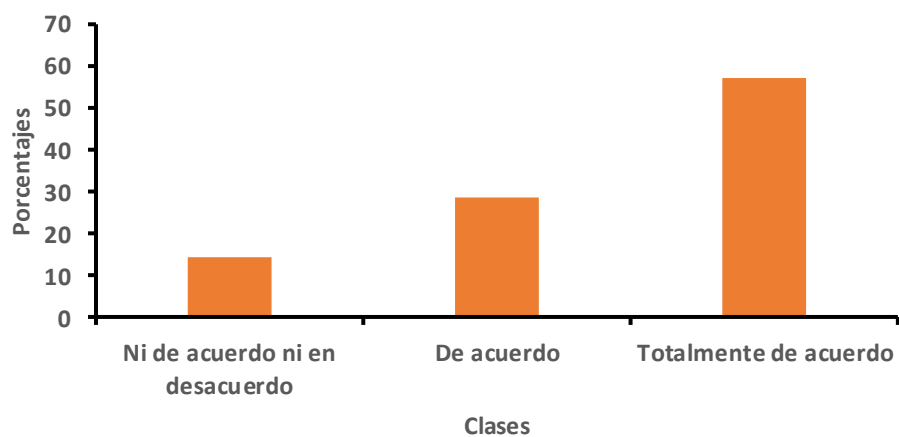


Figura N° 5.12 Libertad de interacción

En la figura N° 5.12 se observa que el 57.2% de los trabajadores están de acuerdo con la libertad de interacción que se les proporciona a los trabajadores.

Tabla 5.12 presentamos las respuestas de los encuestados sobre reto en el trabajo, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	4.2	4.2
De acuerdo	60	25.4	29.7
Totalmente de acuerdo	166	70.3	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (70.3 %) están totalmente de acuerdo con los retos presentados en el trabajo, 25.4 % están de acuerdo, 4.2 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

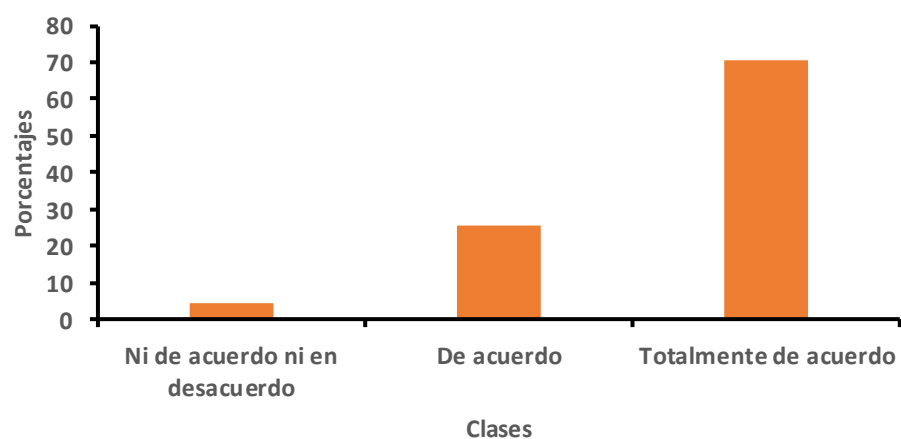


Figura N° 5.12 reto en el trabajo

En la figura N° 5.12 se observa que el 70.3% se encuentra totalmente de acuerdo con el reto al trabajo que los proponen.

D. Satisfacción laboral

Tabla 5.13 presentamos las respuestas de los encuestados sobre satisfacción laboral, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.8	0.8
De acuerdo	32	13.6	14.4
Totalmente de acuerdo	202	85.6	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (85.6 %) están totalmente de acuerdo con la satisfacción laboral, 13.6 % están de acuerdo, 0.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

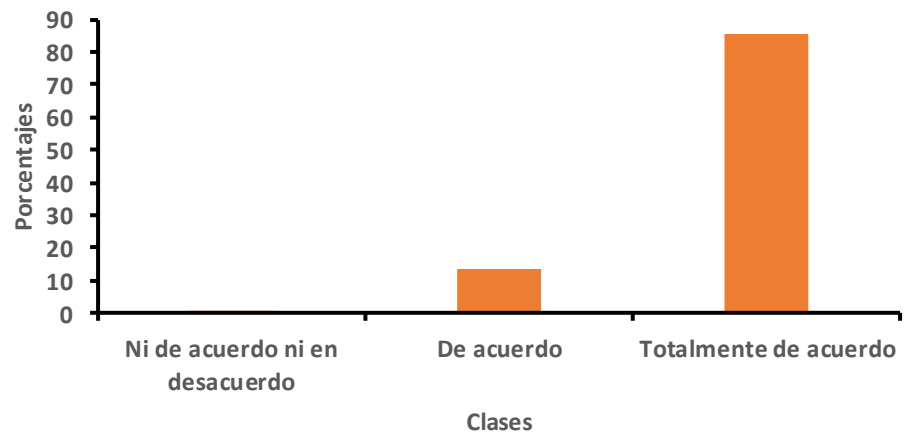


Figura N° 5.13 Satisfacción laboral

Se observa en la figura N ° 5.13 que el 85.6 % están totalmente de acuerdo con la satisfacción laboral.

5.1.2 Resultados sobre la productividad

A. Dimensión individual

Tabla 5.14 presentamos las respuestas de los encuestados sobre competencias, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0.8	0.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	5.5	6.4
De acuerdo	41	17.4	23.7
Totalmente de acuerdo	180	76.3	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (76.3 %) están totalmente de acuerdo con competencias personales, 17.4 % están de acuerdo, 5.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0.8 % están totalmente en desacuerdo.

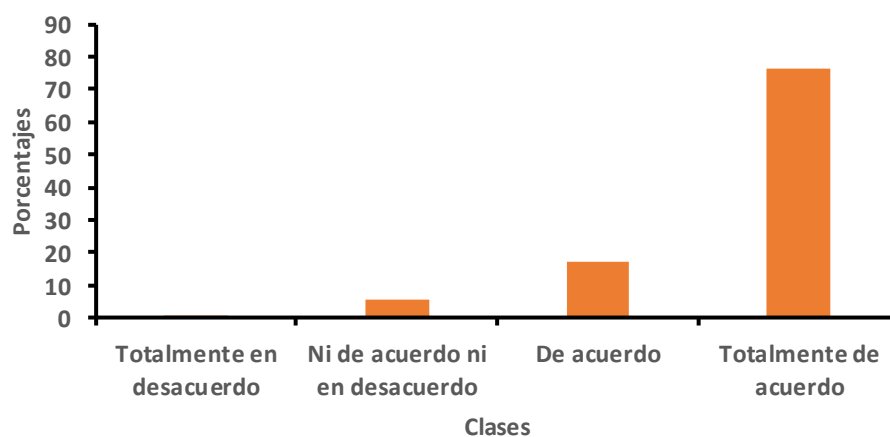


Figura N° 5.14 Competencia personales

En la figura N° 5.14 se observa que el 76.3% están totalmente de acuerdo con las competencias personales entre los colaboradores.

Tabla 5.15 presentamos las respuestas de los encuestados sobre compromiso, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	0.8	0.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	1.7	2.5
De acuerdo	44	18.6	21.2
Totalmente de acuerdo	186	78.8	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (78.8 %) están totalmente de acuerdo con el compromiso que tiene en su trabajo, 18.6 % están de acuerdo, 1.7 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0.8 % están en desacuerdo.

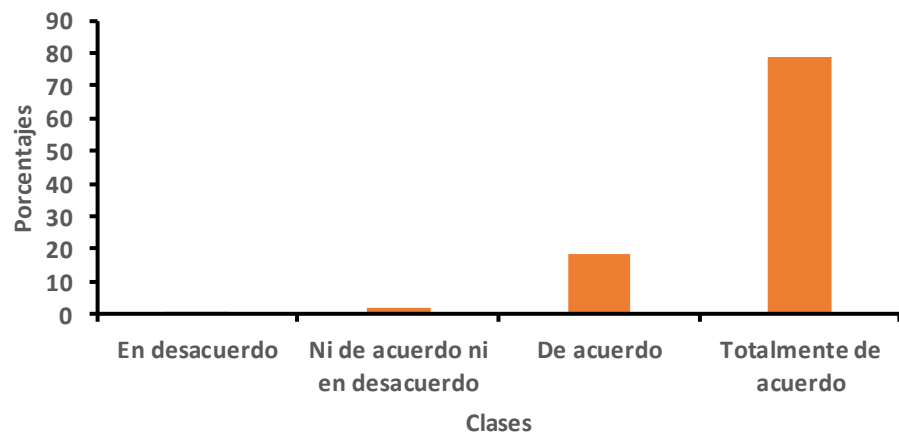


Figura N° 5.15 compromiso

En la figura N° 5.14 se observa que el 78.8% están totalmente de acuerdo con el compromiso que exige la empresa a sus colaboradores.

Tabla N° 5.16 presentamos las respuestas de los encuestados sobre motivación, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulad
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	2.5	2.5
De acuerdo	47	19.9	22.5
Totalmente de acuerdo	183	77.5	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (77.5 %) están totalmente de acuerdo con la motivación que hay en su centro laboral, 19.9 % están de acuerdo, 2.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

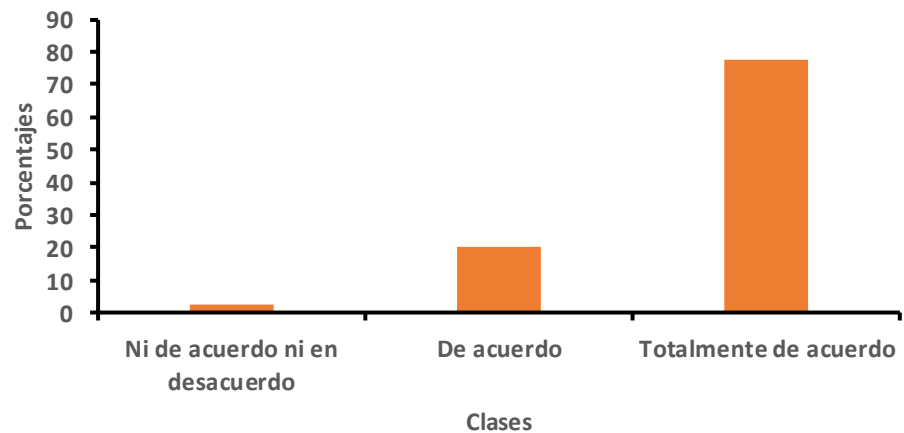


Figura N° 5.16 Motivación

En la figura N° 16 se observa que el 77.5% están totalmente de acuerdo en la motivación que se les imparte a los colaboradores en la empresa.

Tabla 5.17 presentamos las respuestas de los encuestados sobre el factor individual, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	1.7	1.7
De acuerdo	28	11.9	13.6
Totalmente de acuerdo	204	86.4	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (86.4 %) están totalmente de acuerdo el factor individual, 11.9 % están de acuerdo, 1.7 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

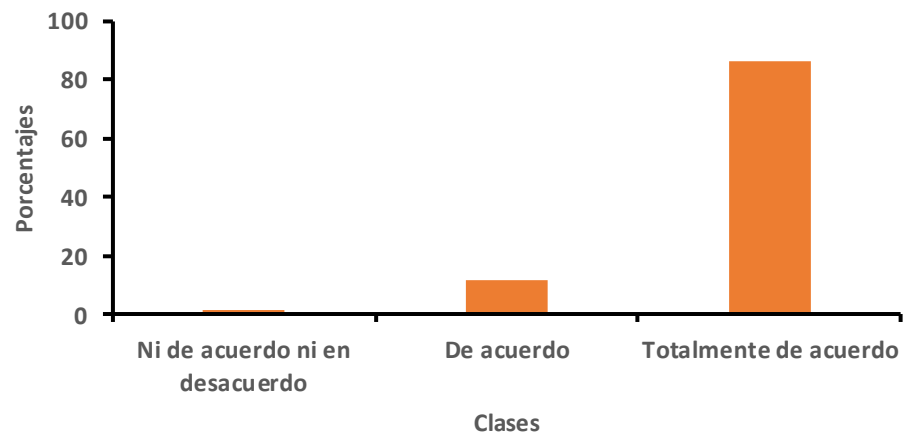


Figura N° 5.17 factor individual

En la figura N° 5.17 se observa que el 86.4% están de acuerdo con el factor individual que se exige a los colaboradores.

B. Dimensión grupal

Tabla 5.18 presentamos las respuestas de los encuestados sobre la cohesión, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	3.8	3.8
De acuerdo	50	21.2	25.0
Totalmente de acuerdo	177	75.0	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (75.0 %) están totalmente de acuerdo con la cohesión, 21.2 % están de acuerdo, 3.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

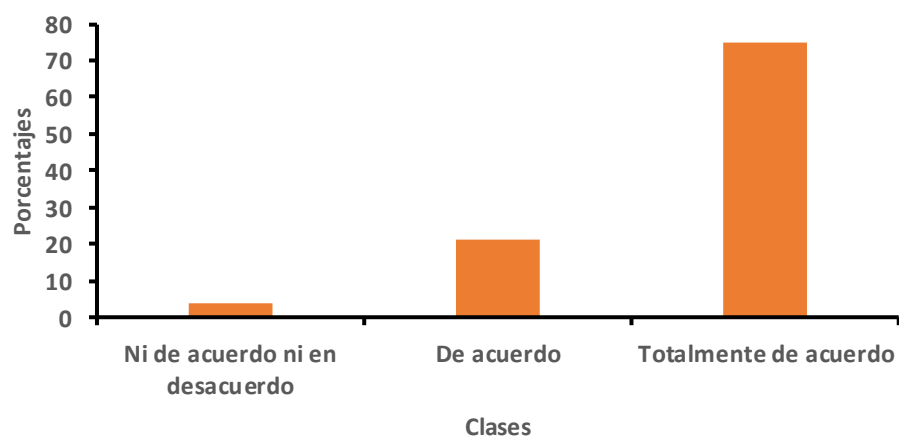


Figura N° 5.18 cohesión

En la figura N° 5.18 se observa que el 75% se encuentra totalmente de acuerdo con la cohesión del grupo.

Tabla 5.19 presentamos las respuestas de los encuestados sobre conflicto, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	1.7	1.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	3.4	5.1
De acuerdo	75	31.8	36.9
Totalmente de acuerdo	149	63.1	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (63.1 %) están totalmente de acuerdo con conflicto en donde laboran, 31.8 % están de acuerdo, 3.4 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1.7 % están en desacuerdo.

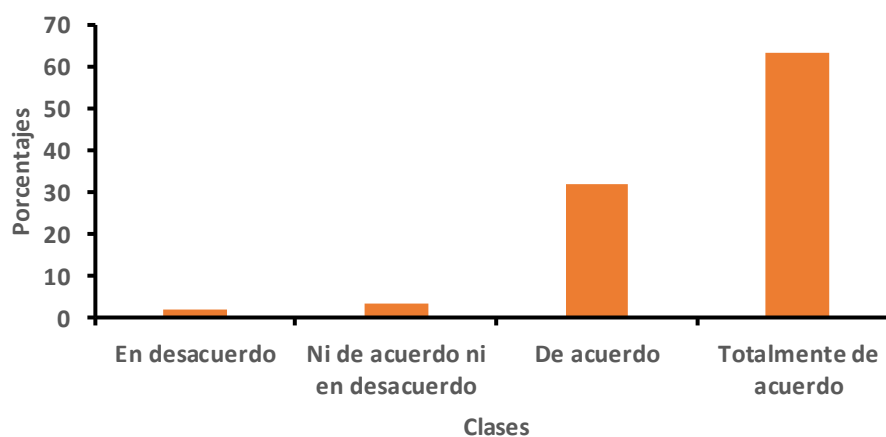


Figura N° 5.19 conflictos

En la figura N° 5.19 se observa que el 63.1% están totalmente de acuerdo con la solución de los conflictos que se presentan en la empresa.

Tabla 5.20 presentamos las respuestas de los encuestados sobre la participación, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	2.5	2.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	10.6	13.1
De acuerdo	105	44.5	57.6
Totalmente de acuerdo	100	42.4	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (42.4 %) están totalmente de acuerdo con la participación que existe en su centro de labor, 44.5 % están de acuerdo, 10.6 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 2.5 % en desacuerdo.

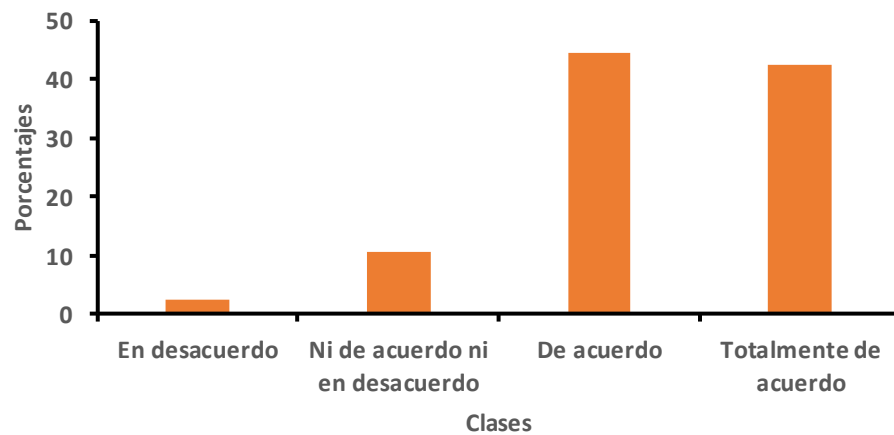


Figura N° 5.20 participación

En la figura N° 5.20 se observa que el 42.4% están de acuerdo con la participación que existe en su centro de labor.

Tabla 5.21 presentamos las respuestas de los encuestados sobre las condiciones de trabajo, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.8	0.8
De acuerdo	46	19.5	20.3
Totalmente de acuerdo	188	79.7	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (79.9 %) están totalmente de acuerdo el Factor grupal, 19.5 % están de acuerdo, 0.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

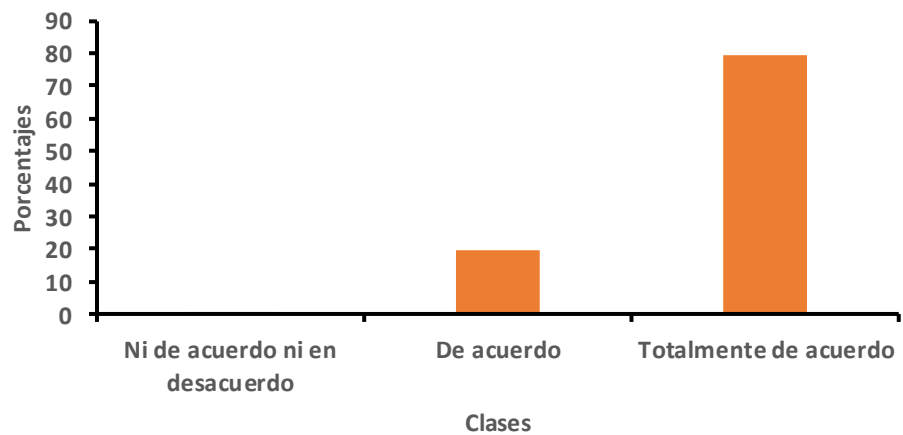


Figura N° 5.21 Factor Grupal

En la figura N° 5.21 se observa que 79.9% están totalmente de acuerdo el Factor grupal que se mantiene en la empresa.

C. Dimensión organizacional

Tabal 5.22 presentamos las respuestas de los encuestados sobre la cultura, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	6.4	6.4
De acuerdo	50	21.2	27.5
Totalmente de acuerdo	171	72.5	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (72.5 %) están totalmente de acuerdo con la cultura que existe en donde laboran, 21.2 % están de acuerdo, 6.4 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

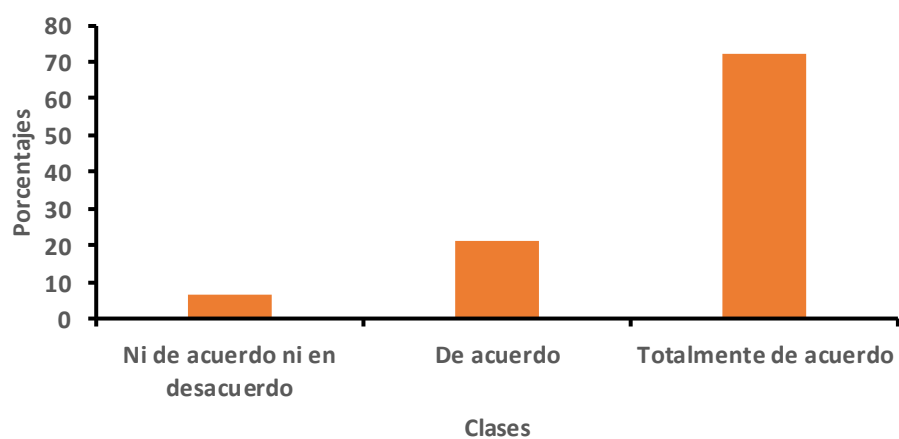


Figura N° 5.22 Cultura

En la figura N° 5.22 se observa que el 72.5% están totalmente con la cultura que existe en donde laboral.

Tabla 5.23 presentamos las respuestas de los encuestados sobre el liderazgo, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	0.8	0.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	5.1	5.9
De acuerdo	41	17.4	23.3
Totalmente de acuerdo	181	76.7	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (76.7 %) están totalmente de acuerdo el liderazgo, 17.4 % están de acuerdo, 5.1 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0.8 % están en desacuerdo.

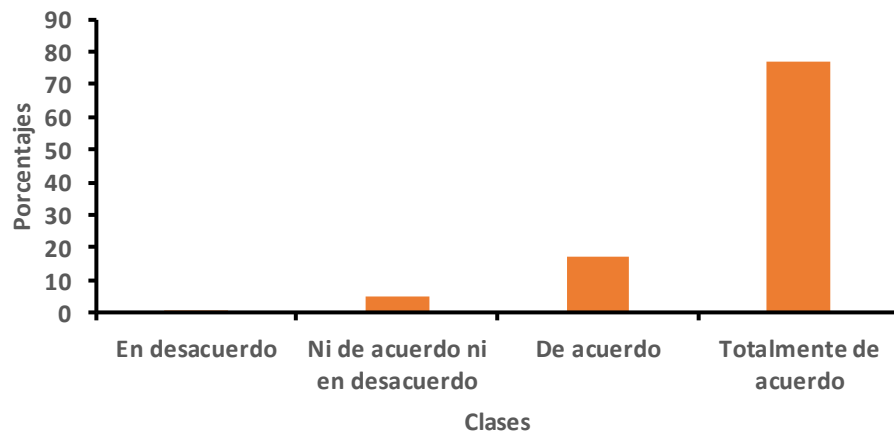


Figura N° 5.23 Liderazgo

En la figura N° 5.23 se observa que 76.7% están totalmente de acuerdo con el liderazgo que existe en la empresa.

Tabla 5.24 presentamos las respuestas de los encuestados sobre el clima, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	3.8	3.8
De acuerdo	99	41.9	45.8
Totalmente de acuerdo	128	54.2	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (54.2 %) están totalmente de acuerdo con clima laboral, 41.9 % están de acuerdo, 3.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

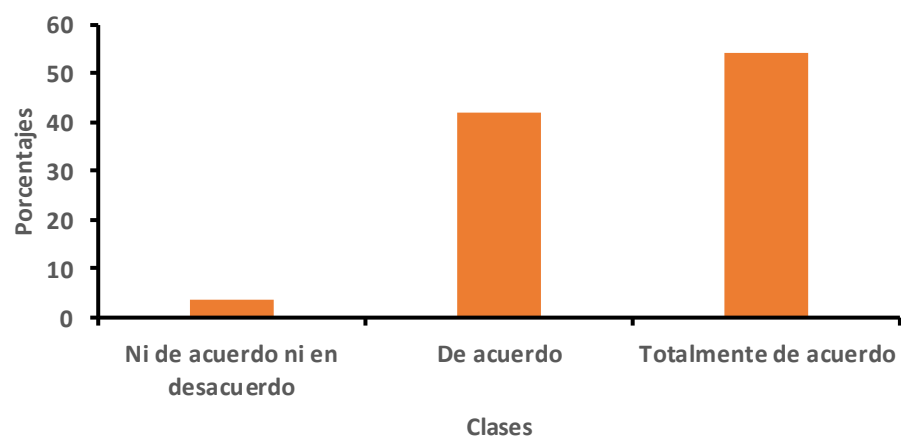


Figura N° 5.24 Clima laboral

En la figura N° 5.24 se observa que 54.2% están totalmente de acuerdo con el clima laboral

Tabla 5.25 presentamos las respuestas de los encuestados sobre el factor organizacional, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.8	0.8
De acuerdo	37	15.7	16.5
Totalmente de acuerdo	197	83.5	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (83.5 %) están totalmente de acuerdo con el factor organizacional, 15.7 % están de acuerdo, 0.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

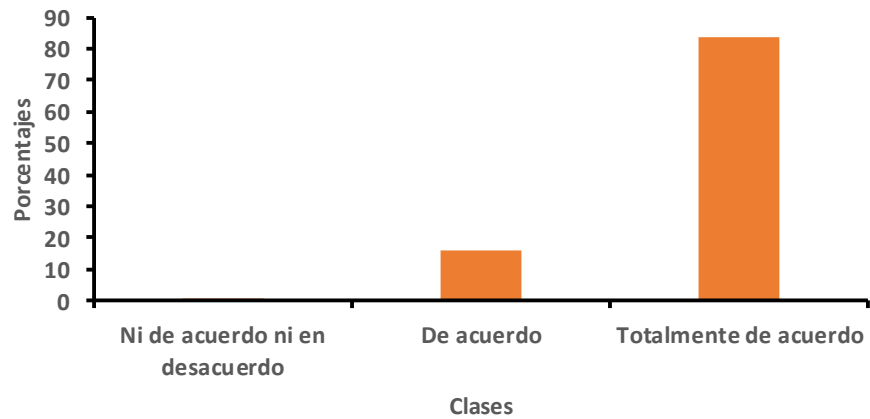


Figura N° 5.25 Factor Organizacional

En la figura N° 5.25 se observa que el 83% están totalmente de acuerdo con el factor organizacional.

D. Productividad

Tabla 5.26 presentamos las respuestas de los encuestados sobre la productividad, expresados en valores absolutos y porcentuales.

Clases	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.8	0.8
De acuerdo	17	7.2	8.1
Totalmente de acuerdo	217	91.9	100.0
Total	236	100.0	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla apreciamos que la mayoría de encuestados (91.9 %) están totalmente de acuerdo con la productividad, 7.2 % están de acuerdo, 0.8 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

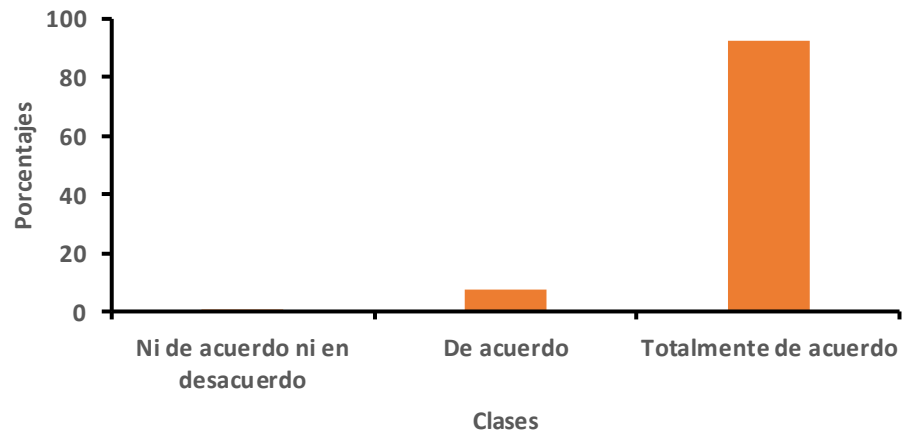


Figura N° 5.26 Productividad

En la figura N° 5.26 se observa el 91.9% están totalmente de acuerdo con la productividad.

5.2 Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis hemos utilizado el test chi cuadrado (χ^2), en la medida que las variables son cualitativas y contamos con más de 50 datos por variable.

El criterio para aceptar o rechazar la hipótesis nula es el siguiente:

Si la Significación asintótica (bilateral) < Nivel de significación

Entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, lo que se interpreta en el sentido que validamos la hipótesis propuesta.

Si la Significación asintótica (bilateral) > Nivel de significación

Entonces, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, lo que se interpreta en el sentido que se invalida la hipótesis propuesta.

A. Prueba de la hipótesis específica 1

Las hipótesis a testear son las siguientes:

H₀: La relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, no es significativa.

H₁: La relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa

Tabla 5.27, presentamos los datos sobre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.

Condiciones de trabajo	Productividad			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5	2	9
De acuerdo	0	10	61	71
Totalmente de acuerdo	0	2	154	156
Total	2	17	217	236

Fuente: Encuesta

A los datos de la tabla 5.27, le hemos aplicado el test chi cuadrado en el SPSS, Versión 25, obteniendo los resultados que muestra la tabla 5.28.

Tabla 5.28 Prueba de chi cuadrado sobre la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97.732	4	2,99E-20
Razón de verosimilitud	47,918	4	9,82E-10
Asociación lineal por lineal	55,783	1	8,09E-14
N de casos válidos	236		

De acuerdo con el criterio establecido y los resultados de la prueba de hipótesis, tenemos que:

Significación asintótica (bilateral) = 2.99E-20 < Nivel de significación = 0.05

Entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, lo que se interpreta en el sentido que validamos la hipótesis específica 1 propuesta.

B. Prueba de la hipótesis específica 2

Las hipótesis a testear son las siguientes:

H₀: La relación que existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, no es significativa.

H₁: La relación que existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa

En la tabla 5.29, presentamos los datos sobre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.

Reconocimiento	Productividad			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2	2	6
De acuerdo	0	8	32	40
Totalmente de acuerdo	0	7	183	190
Total	2	17	217	236

Fuente: Encuesta

A los datos de la tabla 5.29, le hemos aplicado el test chi cuadrado en el SPSS, Versión 25, obteniendo los resultados que muestra la tabla 5.30.

Tabla 5.30 prueba de chi cuadrado sobre la relación entre el reconocimiento y la productividad.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,971	4	2,66E-20
Razón de verosimilitud	31,781	4	2,12E-06
Asociación lineal por lineal	45,695	1	1,38E-11
N de casos válidos	236		

De acuerdo con el criterio establecido y los resultados de la prueba de hipótesis, tenemos que:

Significación asintótica (bilateral) = 2.66E-20 < Nivel de significación = 0.05

Entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, lo que se interpreta en el sentido que validamos la hipótesis específica 2 propuesta.

C. Prueba de la hipótesis específica 3

Las hipótesis a testear son las siguientes:

H₀: La relación que existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, no es significativa.

H₁: La relación que existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa

En la tabla 5.31, presentamos los datos sobre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.

Reto en el trabajo	Productividad			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4	4	10
De acuerdo	0	11	49	60
Totalmente de acuerdo	0	2	164	166
Total	2	17	217	236

Fuente: Encuesta

A los datos de la tabla 5.31, le hemos aplicado el test chi cuadrado en el SPSS, Versión 25, obteniendo los resultados que muestra la tabla 5.32.

Tabla 5.32 Prueba del Chi cuadrado sobre la relación entre el reto en el trabajo y la productividad.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,213	4	3,63E-17
Razón de verosimilitud	45,032	4	3,91E-09
Asociación lineal por lineal	55,099	1	1,15E-13
N de casos válidos	236		

De acuerdo con el criterio establecido y los resultados de la prueba de hipótesis, tenemos que:

Significación asintótica (bilateral) = 3.63E-17 < Nivel de significación = 0.05

Entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, lo que se interpreta en el sentido que validamos la hipótesis específica 3 propuesta.

D. Prueba de la hipótesis general

Las hipótesis a testear son las siguientes:

H₀: La relación que existe entre la satisfacción y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, no es significativa.

H₁: La relación que existe entre la satisfacción y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa

En la tabla 5.33, presentamos los datos sobre la satisfacción y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.

Satisfacción	Productividad			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0	0	2
De acuerdo	0	13	19	32
Totalmente de acuerdo	0	4	198	202
Total	2	17	217	236

Fuente: Encuesta

A los datos de la tabla 5.33, le hemos aplicado el test chi cuadrado en el SPSS, Versión 25, obteniendo los resultados que muestra la tabla 5.33.

Tabla N° 5.34 Prueba de chi cuadrado sobre la relación entre la satisfacción y la productividad.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	297,757	4	3,30E-63
Razón de verosimilitud	62,426	4	8,96E-13
Asociación lineal por lineal	93,243	1	4,63E-22
N de casos válidos	236		

De acuerdo con el criterio establecido y los resultados de la prueba de hipótesis, tenemos que:

Significación asintótica (bilateral) = 3.30E-63 < Nivel de significación = 0.05

Entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, lo que se interpreta en el sentido que validamos la hipótesis general propuesta.

5.3 **Discusión de resultados**

Esta investigación tuvo como propósito identificar la relación entre satisfacción y productividad laboral, el enfoque que determinamos es principalmente hacia el factor humano, de como éste se siente satisfecho con las condiciones de trabajo, el reconocimiento y de los retos que asume al realizar sus actividades, podemos afirmar que un trabajador satisfecho es altamente productivo para la empresa TSC, demostrado en los resultados obtenidos donde un colaborador productivo se desenvuelve de manera individual, grupal y organizacional. De igual manera que Zans, A. (2016) que afirma que el mejoramiento el clima organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral, y que se debe cultivar las relaciones interpersonales que les hacen sentirse bien en el trabajo, así mismo Gonzales y Díaz (2017) quienes en sus investigaciones afirman que la satisfacción laboral es el resultado de dos factores tanto externos como internos y el desempeño laboral se traduce en la eficiencia, eficacia y efectividad relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. En ambas tesis coinciden en la relación significativa entre satisfacción y productividad laboral.

A diferencia de los autores Alva y Juárez (2014) en su estudio determina que la satisfacción laboral es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Sin embargo, se encuentra un personal desmotivado, sin comunicación y poco comprometido con los objetivos de la empresa, también en la tesis del autor Ramos M. (2015) determina que, para la satisfacción laboral, el tiempo de servicios, las condiciones laborales y el puesto laboral no va determinar el nivel de productividad en relación con el entorno de trabajo, la logística de trabajo y la infraestructura; esto es consecuencia que las empresas están enfocadas en implementar más maquinaria, instalaciones, tecnología y no en el factor humano que debe estar capacitado, motivado para poder manipular la maquinaria y equipo, y lograr ser más eficientes e incrementar la productividad de la empresa.

Otra explicación notable para entender el alto nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company es debido a la importancia que le dan al acondicionamiento del espacio donde realizan su trabajo, la comunicación, la confianza generada entre el personal y los jefes genera una conexión grupal que permite que el colaborador se sienta entusiasmado y conforme cada día dentro de su centro de trabajo, coincidiendo con nosotros Alva y Juárez (2014) sostienen la

importancia de las habilidades, autonomía y retroalimentación para que el trabajador esté muy satisfecho con su puesto, mantenga actitudes positivas, lo que influye en un nivel medio de productividad, a diferencia de Torres Guzmán R.M (2015) quien determina el nivel de satisfacción y productividad de manera operativa dando importancia a los recursos, sueldo y trabajo.

Del análisis de los resultados nos permite plantear las posibles soluciones para mejorar la satisfacción laboral, alternativas de mejora continua, que pueden aportar favorablemente a las empresas para lograr obtener colaboradores productivos, así como también lo evidencia en los resultados de la investigación de Carvajal, M. (2014); Illescas, C. (2015); Cruz, P. (2017), cuyos autores plantean métodos, técnicas, implementaciones de proyectos, capacitaciones, talleres para mejorar notablemente la productividad de los trabajadores.

CONCLUSIONES

1. Se pudo determinar la relación que existe entre las variables satisfacción laboral la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, al aplicar el chi cuadrado de Pearson obteniendo Significancia asintótica (bilateral) = $3.30E-63 < \text{Nivel de significación} = 0.05$
2. Se pudo determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC al aplicar el chi cuadrado de Pearson obteniendo así una significancia asintótica (bilateral) = $2.99E-20 < \text{Nivel de significación} = 0.05$
3. Se pudo determinar la relación que existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, al aplicar el chi cuadrado de Pearson obteniendo así una significancia asintótica (bilateral) = $2.66E-20 < \text{Nivel de significación} = 0.05$
4. Se pudo determinar la relación que existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, Significación asintótica (bilateral) = $3.63E-17 < \text{Nivel de significación} = 0.05$

RECOMENDACIONES

1. Según los datos obtenidos para la satisfacción laboral, recomendamos que se implementen programas de incentivos económicos, ascensos y compensaciones al personal, ya que estos motivan al trabajador a ser constantes y activos en el plano personal y laboral y por lo tanto incrementa su productividad.
2. Según los datos obtenidos relacionados con las condiciones laborales, recomendamos mantener la comunicación y fomentar el compañerismo, de esta manera se obtendrá colaboradores orgullosos e identificados con la empresa, proporcionando un entorno agradable donde los equipos se sientan independientes y competentes, capaces de lograr resultados favorables para la empresa.
3. Según los datos obtenidos relacionados con reconocimiento, recomendamos mantener la comunicación y fomentar el compañerismo, de esta manera se obtendrá colaboradores orgullosos e identificados con la empresa, proporcionando un entorno agradable donde los equipos se sientan independientes y competentes, capaces de lograr resultados favorables para la empresa.
4. Según los datos obtenidos en reto en el trabajo, se recomienda lo siguiente; implementar programas de capacitación inductiva, correctiva y para el desarrollo profesional, ya que permitirá la oportunidad a los colaboradores optar por un ascenso laboral distinto al área en el que se desempeña, formando trabajadores con aprendizajes continuos y competentes para desarrollar actividades de áreas diversas y lograr mayor productividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguillera Robollo, F., & Reyes Madrid, J. (1996). *Gestión dinámica de los Recursos Humanos* (Gestión por competencias y ocupaciones).
- Aguirre, S. (setiembre de 2002). *La cultura Organizacional de periódicos electrónicos en Psicología*, 02(02). Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482002000200005
- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego). Trujillo, Perú. Recuperada de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Amoros, Eduardo (2007). *Comportamiento Organizacional*. En busca del desarrollo de Ventajas Competitivas. Lambayeque -Perú: USAT-Escuela de Economía.
- Antuna, Ja Sanin. (4 de julio de 2013). *Productividad y Trabajo*. Obtenido de <https://blog.jobandtalent.com/la-importancia-de-la-participacion-de-los-trabajadores-en-la-empresa/>
- Aranda, Isabel (13 de noviembre de 2013). *Productividad Personal*. Observatorio de Recursos Humanos, 41. Obtenido de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/10577/c402_como_organizarnos_para_conseguir_resultados_extraordinarios.pdf
- Carron, A., & Lawrence Brawley, R. (2000). *Problemas conceptuales de medición*. universidad Wentern Ontario. Obtenido de <http://journals.sagepub.com/>
- Carvajal, Markieth (2014). *Satisfacción laboral y la productividad en la panadería Calidad de la ciudad de Ambato*. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica De Ambato). Ambato, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/21007>
- Chiang, M., Martin, R. y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (vol.2). Madrid: Univ. Pontifica Comillas.
- Chiavenato, Idalberto (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (8ª ed.). México DF, Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Correa Lozano (2007). Talento Humano una estrategia al éxito en la empresa cultural. Revista EAN, 147-164. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/download/409/403>

- Cruz, Paulina. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi Cia. Ltda.* (Tesis de magíster, Universidad Técnica de Ambato). Ambato, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26444>
- Dawis, René (2009). *Theory of work adjustment*. Minesota: University of Minnesota. Obtenido de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Esteves, Gabriel. (2015). *Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas*. (Tesis de grado, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil). Guayaquil, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4174>
- European Business School. (16 de enero de 2018). *Retos a los que se enfrenta el empleo del futuro*. España, obtenido de <https://blog.eude.es/10-retos-a-los-que-se-enfrenta-el-empleo-formacion-continua>
- Frías, Patricio. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concentración empresarial*. Santiago de Chile: LOM. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2LIgAqUum6MC&pg=PA177&dq=reconocimiento+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj6mpXf0uHcAhXJtlMKHXIUCog4ChDoAQglMAA#v=onepage&q=reconocimiento%20laboral&f=false>
- Fundación estatal para la prevención de riesgos laborales. (2007). UGT-Servicios Públicos. Obtenido de Riesgos laborales: <http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/>
- Fundación para la prevención de riesgos laborales y Observatorio de riesgo Psicosociales. (2012). Factores Psicosociales. Obtenido de WWW.ugt.es/saludlaboral/
- Garcillán, Mencia (01 de diciembre de 2017). EAE Bussines School. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/cuales-son-los-mejores-incentivos-para-tus-empleados/>
- Gestiopolis. (16 de marzo de 2001). *Qué es compensación dentro de los Recursos Humanos*. Gestiopolis. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-compensacion-dentro-de-la-administracion-de-recursos-humanos/>
- Gonzales & Díaz M.A (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. (tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). Tarapoto, Perú. Recuperada de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, Manuel (2006). *Gestión de Conflictos Laborales*. España: Innovación y Cualificación S.L.
- Illescas, Cristian. (2015). *Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía*

- Judicial del Distrito Metropolitano de Quito.* (Tesis de licenciatura, Universidad San Francisco De Quito). Quito, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4852>
- Instituto Tecnológico de Santo Domingo (2010) *Ciencia y sociedad*, Volumen 35, Número 2. Santo Domingo, República Dominicana, Sistema de Información Científica Redalyc.
- McConnell, B. & McPherson, D. (2003). *Contemporary Labor Economics*. Sexta edición. Nueva York, Estados Unidos: McGraw – Hill.
- Mertens, Leonard. (1998) *La medición de la productividad como referente de la formación-capacitación: una propuesta metodológica*. México: Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (Montevideo).
- Prokopenko, Joseph (1989). *La gestión de la productividad: Manual Práctico*. Ginebra. ISBN (Oficina Internacional del Trabajo).
- Griffin, R. & Bateman, T (1986) *Job satisfaction and organizational commitment*. Nueva York: C.L.Cooper.
- Ramos, Modesto. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata, 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano). Puno, Perú. Recuperada de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3473>
- Randstad. (15 de setiembre de 2015). El feedback como herramienta de atracción y retención de talento.
- Santrock, John. (2002). *Psicología de la Educación*. México: McGraw-Hill.
- Stephen Robbins (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Stoner, Freeman, E & Gilbert, D. (1996) *Administración*. (6ª ed.), México: Pearson Educación.
- Tarradellas, Josep (2007). *Manual básico de Prevención de Riesgo Laborales*. Barcelona: MC Mutual.
- Tordecilla, O. (2005). *Clima organizacional y Relación con productividad laboral*. Mendoza - Argentina: universidad de congreso. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/tecn/v16n31/v16n31a10.pdf>
- Torres Roxana (2015). *Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector Comercio rubro venta minorista de Productos de farmacia y artículos de Tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote 2015*. (Tesis de magister, Universidad Católica de los Ángeles). Chimbote, Perú. Recuperada de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/SATISFACCION_P

RODUCTIVIDAD_LABORAL_TORRES_GUZMAN_ROXANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Torres, Ana (11 de junio de 2017). ¿En qué consiste las condiciones de trabajo? pág. 25. Obtenido de <https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993?ref=gesr>
- Universia. (13 de enero de 2009). España. Obtenido de reportaje/2009/01/13/648420/6/opositar-trabajar-universidad-publica/promocion-ascenso-categoria-profesional.html
- Universia. (26 de octubre de 2017). Argentina. Obtenido de <http://noticias.universia.com.ar/actualidad/noticia/2015/03/13/1121446/17-habilidades-buscan-empleadores.html>
- Vega, Ch., Martín R., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Madrid: universidad Pontificia. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjpiVLjn5jdAhVEmVkKHYh-Ce0Q6AEIjAA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false
- Villar, E. (2016). ¿Cómo medir la productividad de los empleados? *Emprende Pyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/como-medir-la-productividad-de-los-empleados.html>
- Yeren Yessenia. (2017). En su tesis *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A. Lima – 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú). Lima, Perú. Recuperada de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>
- Zans, Alex. (2016). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la y Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de magister, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua). Managua, Nicaragua. Recuperada de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>

2. Cuestionario en relación de Productividad

Anexo 2. Encuesta para conocer la productividad de los colaboradores de la empresa TSC

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio respecto a la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

DATOS GENERALES

Edad _____ Sexo F () M () Ocupación _____

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

Leyenda: 5 totalmente de acuerdo 4 de acuerdo 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo

2 en desacuerdo 1 totalmente en desacuerdo

N°	Dimensión individual					
	Motivación	5	4	3	2	1
1	Soy optimista y confío en alcanzar satisfactoriamente mis metas					
2	Me motiva saber que puede crecer profesionalmente dentro de la empresa					
3	Mantengo una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa					
	Competencias	5	4	3	2	1
4	Mi trabajo exige habilidades que puedo realizarlas bien.					
5	Tengo la experiencia que requiere el puesto de trabajo que desempeño					
6	Tengo la capacidad de adaptarme a nuevas áreas de trabajo					
	Compromiso	5	4	3	2	1
7	Valora usted el compromiso organizacional por parte de los trabajadores					
8	Busca siempre cumplir con las metas de la línea de trabajo					
9	te sientes comprometido con los objetivos de la empresa					
	Dimensión grupal					
	Cohesión	5	4	3	2	1
10	Me gusta trabajar en equipo de manera efectiva.					
11	Participo con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.					
12	siento que formo parte de un equipo que trabaja para una meta en común.					
	Participación	5	4	3	2	1
13	Puedo brindar ideas libremente sin miedo a que sean criticadas.					
14	Participo en las elaboración de los planes de trabajo.					
15	Puedo realizar actividades, sin esperar que alguien me lo indique.					
	manejo de conflictos	5	4	3	2	1
16	Solucionar el problema es más importante que encontrar un culpable.					
17	Tengo una actitud conciliadora ante los conflictos del trabajo.					
18	Trata de imponer su punto de vista ante los de sus compañeros de trabajo.					
	Dimensión organizacional					
	Cultura	5	4	3	2	1
19	Tengo claramente definida la misión y visión organizacional en mi organización.					
20	Me siento identificado con los objetivos y metas de la empresa.					
21	Me siento orgullo de trabajar en la organización.					
	Clima	5	4	3	2	1
22	Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
23	La relación con sus compañeros de trabajo es muy buena.					
24	La empresa me da la oportunidad de sacar lo mejor de mí.					
	Liderazgo	5	4	3	2	1
25	Puedo comunicarme abiertamente con mi jefe y demás áreas.					
26	Me agrada dirigir actividades grupales.					
27	Mis compañeros me consideraran como un modelo a imitar.					

Matriz de Consistencia

Tabla 3.2

<i>Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018</i>								
Objeto de estudio	Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Métodos	
Colaboradores de la empresa Textil Sourcing Company	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Ambiente físico	Para realizar la investigación elaboraremos una base de datos en el software SPSS Versión 25, con los datos sobre la satisfacción de los colaboradores de y la respuesta al cuestionario, lo que nos permitirá describir los indicadores, las dimensiones y las variables; establecer las relaciones entre ellos y hacer la prueba de hipótesis de las hipótesis planteadas en la investigación.	
	¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018.	Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018.			Incentivos		Condiciones de seguridad
								Cantidad de trabajo
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica		Reto en el trabajo	Reconocimiento		Logros
								Compensaciones
								Habilidades
	1. ¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018?	1. Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.	1. La relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa	Dimensión individual	Dimensión grupal	Feedback		
						Libertad		
						interacción		
	2. ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018?	2. Determinar la relación que existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.	2. La relación que existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa	Productividad	Dimensión grupal	Competencia		
Compromiso								
3. ¿Qué relación existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa textil Sourcing Company, Chincha Alta 2018?	3. Determinar la relación que existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC.	3. La relación que existe entre el reto en el trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa TSC, es significativa	Dimensión organizacional	Dimensión organizacional	Motivación			
					Cohesión			
					Conflicto			
					Participación			
					Cultura			
					Liderazgo			
					Clima			

Cronograma De Actividades

Cronograma de actividades

Actividades	Semanas							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Vaciar el plan en el formato de tesis	X							
2. Aplicar los cuestionarios		X						
3. Diseñar y elaborar la base de datos			X					
4. Obtener los resultados de la tesis				X				
5. Redactar los resultados de la tesis					X			
6. Elaborar la discusion de los resultados					X	X		
7. Hacer la prueba de hipotesis						X		
8. Redactar las conclusiones y recomendaciones							X	
9. Redaccion final de la tesis							X	X

Presupuesto

Descripción	S/	S/
Bienes		138
Libros	35	
Útiles de oficina	60	
Libretas	15	
Usb	28	
Servicios		450
servios de empastado	100	
Servicio de Impresión	120	
Fotocopias	30	
Transporte	150	
Refrigerios	50	
Total S/		588