



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
INTERNO EN LA EMPRESA KONECTA S.A.C.
CHICLAYO - 2019.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Juanico Toro Carol Estefanía

Asesor:

M. Sc. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel

Línea De Investigación:

Gestión Del Talento Humano

Pimentel – Perú

2020

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a mis padres, especialmente a mi madre Marleny por su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida, a mis abuelos por siempre guiarme en cada decisión y por ser parte fundamental en mi formación personal y espiritual.

Agradecimiento

A dios por permitirme culminar mis estudios universitarios, a mi universidad por todo el soporte académico brindado y a mi docente Carlos Daniel Gonzáles Hidalgo por la dedicación y motivación para poder llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO – 2019.

Juanico Toro Carol Estefanía

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar el nivel de satisfacción del personal interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo - 2019.

La metodología de la investigación se desarrolló de tipo descriptivo con un diseño no experimental – Transeccional. La población estuvo conformada por 1000 colaboradores que laboran en el área Movistar Argentina de la empresa konecta S.A.C., a la misma que se aplicó una formula arrojando como muestra a 140 personas para ser encuestadas.

Se llegó a contrastar los resultados obtenidos, donde el nivel de satisfacción general del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. es valorado como nivel medio alcanzando un porcentaje general de 46%. lo que indica que en su mayoría el personal no se encuentra satisfecho, resultado que debe considerarse y tomar acciones direccionadas a fortalecer la satisfacción laboral, por otro lado, el resultado más bajo que se obtuvo respecto a las dimensiones corresponde a los beneficios laborales y remuneraciones alcanzando un porcentaje del 40%, resultado que se sitúa en un nivel bajo de la satisfacción laboral, dado que gran parte el ambiente físico y a la distribución no es la adecuada para que el personal labore cómodamente.

Palabras Clave: Cliente interno, desarrollo personal, nivel de satisfacción.

LEVEL OF SATISFACTION OF THE INTERNAL CLIENT AT THE KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019.

Juanico Toro Carol Estefanía

Abstract

The general objective of this research was to determine the level of satisfaction of the internal personnel in the company Konecta S.A.C. Chiclayo - 2019.

The methodology of the research was developed in a descriptive manner with a non-experimental design - Transectional. The population consisted of 1000 employees working in the Movistar Argentina area of the company konecta S.A.C., to which a formula was applied, showing 140 people as sample to be surveyed.

We came to contrast the results obtained, where the level of general satisfaction of the internal customer in the company Konecta S.A.C. it is valued as a medium level, reaching a general percentage of 46%. which indicates that most of the staff is not satisfied, a result that must be considered and actions directed to strengthen job satisfaction, on the other hand, the lowest result obtained with respect to the dimensions corresponds to labor benefits and remunerations reaching a percentage of 40%, a result that is situated at a low level of job satisfaction, since much of the physical environment and distribution is not adequate for the staff to work comfortably.

Keywords: Internal client, personal development, level of satisfaction.

Índice

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
I. INTRODUCCION	9
1.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.2. ANTECEDENTES	11
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.4. ASPECTOS TEÓRICOS.....	16
1.5. OBJETIVOS.....	21
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	22
II. MATERIAL Y MÉTODOS	23
2.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
2.3. VARIABLES.....	25
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	26
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	27
2.5.1. <i>Técnica de recolección de datos</i>	27
2.5.2. <i>Instrumento de recolección de datos</i>	27
III. RESULTADOS	28
3.1. TABLAS Y GRÁFICOS	28
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64

Índice de tablas

Tabla 1 Definición de Variable	25
Tabla 2 Operacionalización de variable	26
Tabla 3 Valoración respecto al sexo de los colaboradores de la empresa Konecta.....	28
Tabla 4 Valoración de las dimensiones de la satisfacción laboral	29
Tabla 5 Nivel de satisfacción general de los colaboradores de la empresa Konecta.....	30
Tabla 6 Distribución física del ambiente de trabajo.....	31
Tabla 7 El ambiente donde trabajo es confortable	32
Tabla 8 La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.....	33
Tabla 9 En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	34
Tabla 10 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	35
Tabla 11 Mi remuneración no está acorde a mis actividades que realizo	36
Tabla 12 Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	37
Tabla 13 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.....	38
Tabla 14 Siento que la empresa no me brinda un trato adecuado	39
Tabla 15 Me disgusta mi horario de trabajo.....	40
Tabla 16 El horario de trabajo me resulta incómodo	41
Tabla 17 No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	42
Tabla 18 El ambiente que generan mis compañeros influye en el cumplimiento de mis funciones	43
Tabla 19 Me agrada trabajar con mis compañeros.....	44
Tabla 20 La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.....	45
Tabla 21 Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.....	46
Tabla 22 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.....	47
Tabla 23 Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.....	48
Tabla 24 Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	49
Tabla 25 Me siento realmente útil con la labor que hago	50
Tabla 26 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	51
Tabla 27 Me gusta el trabajo que realizo	52
Tabla 28 Me siento complacido con la actividad que realizo	53
Tabla 29 Mis jefes son comprensivos	54
Tabla 30 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.....	55
Tabla 31 La relación que tengo con mis superiores es cordial.....	56
Tabla 32 No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).....	57
Tabla 33 Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.....	58

Índice de figuras

Figura 1 Valoración respecto al sexo de los colaboradores de la empresa Konecta	28
Figura 2 Valoración de las dimensiones de la satisfacción laboral	29
Figura 3 Nivel de satisfacción general de los colaboradores de la empresa Konecta	30
Figura 4 Distribución física del ambiente de trabajo	31
Figura 5 El ambiente donde trabajo es confortable	32
Figura 6 La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	33
Figura 7 En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	34
Figura 8 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	35
Figura 9 Mi remuneración no está acorde a mis actividades que realizo	36
Figura 10 Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	37
Figura 11 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	38
Figura 12 Siento que la empresa no me brinda un trato adecuado	39
Figura 13 Me disgusta mi horario de trabajo	40
Figura 14 El horario de trabajo me resulta incómodo	41
Figura 15 No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	42
Figura 16 El ambiente que generan mis compañeros influye en el cumplimiento de mis funciones	43
Figura 17 Me agrada trabajar con mis compañeros	44
Figura 18 La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	45
Figura 19 Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser	46
Figura 20 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	47
Figura 21 Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	48
Figura 22 Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	49
Figura 23 Me siento realmente útil con la labor que hago	50
Figura 24 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	51
Figura 25 Me gusta el trabajo que realizo	52
Figura 26 Me siento complacido con la actividad que realizo	53
Figura 27 Mis jefes son comprensivos	54
Figura 28 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	55
Figura 29 La relación que tengo con mis superiores es cordial	56
Figura 30 No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)	57
Figura 31 Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	58
Figura 32 Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento	82
Figura 33 Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento	82
Figura 34 Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento	83

I. INTRODUCCION

1.1. Problema de la investigación

En el contexto internacional

Actualmente vivimos en un mundo que día a día todo va evolucionando, en el sector empresarial las empresas compiten por ganar mayor posicionamiento en el mercado y sobre todo que sean reconocidas, pero para lograrlo necesitan ofrecer un producto y/o servicio de calidad. Es importante señalar que primero se debe satisfacer al cliente interno y luego este será quien satisfaga las necesidades del cliente externo.

Álvares, Yosa, y Figueroa (2018) Ecuador, afirman que las Instituciones de nivel superior privadas y públicas buscan mejorar la satisfacción laboral, debido a los grandes cambios que se generan en su entorno y donde el mercado es más competitivo. Por lo tanto, dichas instituciones tienen como fin lograr la competitividad para poder tener presencia en el mercado y para ello han tomado la iniciativa de aplicar estrategias direccionadas a mejorar la problemática que vienen atravesando, es decir mejorar la calidad de servicio y por ende fortalecer el nivel de satisfacción del cliente y así mejorar su competitividad.

Montserrat y Mascarilla (2018) España, las empresas desarrollan estrategias para mejorar su clima laboral con el propósito de incrementar el desempeño de sus colaboradores. Estudios realizados demuestran que el 70% de los colaboradores indican que sus necesidades son satisfechas por los siguientes factores: buen clima laboral, capacitaciones permanentes, reconocimiento, beneficios laborales y condiciones físicas, factores que son considerados hoy en día como técnicas claves para mejorar deficiencias respecto a la satisfacción laboral.

Salessi y Omar (2017) Colombia, señalan que la satisfacción del personal interno es lo mejor que puede lograr una empresa, puesto que, al contar con personal motivado, comprometido y sobre todo satisfecho en todas sus necesidades, es ideal para mejorar el desempeño, la productividad y lo más importante lograr los objetivos que es lo que todas las empresas quieren lograr. Por otro lado, argumenta que las empresas que lideran el mercado en la ciudad de Colombia, son aquellas que ofrecen todos los beneficios y satisface las necesidades del personal con el fin de mantenerlos comprometidos a lograr los objetivos establecidos.

En el contexto nacional

Fuchs y Sugano (2017) Trujillo – Perú, señalan que las empresas buscan retener el talento humano, pero no consiguen ese objetivo, dado que el nivel de satisfacción de sus colaboradores es bajo, lo que indica que las empresas no aplican estrategias que permitan mejorar la satisfacción de los trabajadores, además los autores señalan que el sueldo no es suficiente para lograr la satisfacción del colaborador. Estudios demuestran que las grandes empresas que logran la satisfacción del cliente interno aplican diferentes estrategias como: campeonatos deportivos, celebración de fechas especiales, premiando a los mejores resultados y brindándoles capacitaciones constantes, esto da como resultado incrementar la confianza entre colaboradores y jefes y sobre todo que estos factores permiten que el colaborador disfrute de sus actividades.

Yabhar (2016) Lima – Perú, argumenta que el personal administrativo “de la Micro Red La Molina – Cieneguilla” presentan un nivel de satisfacción deficiente en sus áreas correspondientes, todo ello es resultado de la escasa comunicación dentro de la organización, puesto que los cambios que realizan y se pretenden realizar no se dan a conocer al personal interno, generando conflictos entre colaboradores y por ende la desmotivación para desenvolverse eficientemente en su centro de labores. La comunicación interna de una empresa es muy importante para el desarrollo correcto de las actividades, dado que existe un contacto permanente entre colaboradores y jefes.

Dávila (2016) Arequipa – Perú, señala que los colaboradores no se encuentran satisfechos por las siguientes razones: el 7% por falta de ascenso, 10% por que no se reconoce su talento, el 10% porque no le permiten aportar nuevos conocimientos o ideas para el desarrollo de sus funciones, el 12% porque las actividades que realiza no justifica su remuneración, el 19% porque su jefe no desarrolla el papel de ser un buen líder, el 20% porque no goza de un ambiente agradable y por último el 22% indica porque no ve las posibilidades de crecer en su puesto de trabajo.

En el contexto local

La empresa Konecta S.A.C. sede Chiclayo inicio sus actividades a inicios del año 2016, teniendo como objetivo “la gestión y la externalización de procesos de negocio”.

La problemática se evidencia al momento de realizar un diagnóstico dentro de la empresa, específicamente en el segmento migraciones de la cuenta Movistar Argentina, concluyendo que el personal interno demuestra desmotivación y falta de compromiso al momento de desarrollar sus funciones asignadas.

La insatisfacción del cliente interno se desprende de los siguientes factores: mal clima laboral, deficiente comunicación entre trabajador - trabajador y jefe - trabajador, falta de incentivos, reconocimiento por el correcto desarrollo de sus actividades, la remuneración no está acorde con las funciones que desarrollan, y sobre todo el desconocimiento de los lineamientos que todo personal debe conocer para desarrollar correctamente sus funciones determinadas. Por lo tanto, todo lo mencionado genera insatisfacción en las necesidades del cliente interno.

A pesar que hoy en día la satisfacción es clave para el eficiente desempeño laboral y así poder lograr los objetivos empresariales, el representante de la cuenta o área en la empresa, no toma acciones correctivas que ayuden a afrontar dicha problemática.

Esta situación por lo tanto no le permite a la empresa Konecta S.A.C. mejorar la satisfacción del cliente interno, al no tomar acciones direccionadas a mejorar dicha problemática. Por todo lo mencionado, con la presente investigación se busca evaluar el nivel de satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C.

1.2. Antecedentes

En el contexto Internacional

Enríquez (2016) en su tesis “Motivación y satisfacción laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México”. El estudio pertenece a la Universidad de Montemorelos de la ciudad de México, desarrollado para obtener el grado de Doctor en Administración de empresas y Marketing. El propósito fue determinar la incidencia entre la variable independiente y dependiente. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional y de

campo transversal, como muestra se tomó a 170 personas del instituto, para recopilar la información requerida se utilizó dos instrumentos, el primero se basó en el desempeño laboral y la segunda en la motivación, conformado por 48 preguntas y 17 para la variable motivación. Se llegó a los resultados que la motivación es un factor predictor del desempeño laboral de los colaboradores. Finalmente se concluye que el cliente interno del instituto cuenta con una motivación muy buena, demostrando su desempeño laboral en el grado de muy bueno y excelente.

Es importante realizar una retroalimentación a los jefes de departamento para que éstos a su vez se los hagan saber al personal a su cargo y se analicen qué aspectos se pueden mejorar y cuales deben continuar, ya que aportarán crecimiento tanto personal como profesional.

Reyes (2016) Guatemala en su tesis denominada: “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango”. La investigación tuvo como objetivo determinar si la calidad de servicio permite fortalecer el nivel de satisfacción del cliente, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Como muestra se tomó a 110 clientes, resultado que fue obtenido después de aplicar una fórmula para una población conocida, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se llegó a concluir que la Asociación mostró deficiencias referentes a la calidad de servicio, dado que el personal no recibe permanente capacitación para brindar un buen servicio, así mismo se suma la deficiente atención y la rapidez con la que el cliente debe ser atendido, generando insatisfacción en el cliente. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis demostrando una correlación positiva en las dos variables.

En el aporte científico el autor argumenta que la calidad de servicio debe ser evaluada de manera frecuente con el propósito de identificar los factores que afecta la calidad de la misma y en base a ello tomar acciones por su mejora conllevando a mejorar el nivel de insatisfacción del cliente. Si no se logra mejorar la calidad de servicio el cliente optará por la competencia o por otras marcas del mismo rubro ya que la Asociación no cumple con la satisfacción de sus necesidades.

Acevedo (2015) Tunja, Colombia en su tesis denominada “Evaluación de la satisfacción en el servicio de los usuarios de la IPS servicios integrales de salud "VAQNAR" ubicada en la ciudad de Tunja Boyacá”; señala que el estudio tuvo como finalidad evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la IPS, el estudio fue cuantitativo explicativo. La muestra estuvo conformada por un total de 258 usuarios, así mismo como técnica utilizada en el estudio fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Finalmente se llegó a concluir que el grado de satisfacción de los usuarios se sitúan en un nivel alto alcanzando un resultado de 4.87, demostrando que la atención y la actitud del personal de la empresa demuestra confianza y seguridad en el usuario lo que genera una satisfacción correcta en el cliente.

De lo mencionado, es importante mantener satisfecho a los clientes y también debe desarrollarse acciones que permitan identificar los intereses del usuario con el propósito de seguir lineamientos adecuados que permitan llegar a satisfacer las necesidades del cliente, como menciona el autor en el párrafo anterior la atención que recibe el cliente es el pilar fundamental para satisfacerlo, puesto que el cliente entra satisfecho al establecimiento y debe salir satisfecho y si es posible que se supere sus expectativas esperadas del mismo.

En el contexto nacional

Morales (2016) en su investigación “nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016” tuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería de la institución mencionada. El estudio se realizó bajo un enfoque descriptivo y como muestra ha considerado a un total de 179 trabajadores de la organización en mención y finalmente para recopilar la información utilizó el cuestionario. Los resultados a los que llegó la autora fue que el 77% de los colaboradores manifestaron un nivel de satisfacción medio. Concluye que para el fortalecimiento del desempeño del personal es necesario aplicar estrategias de formación y considerar las necesidades de cada empleado para su satisfacción y de esta manera demuestran eficiencia en sus actividades.

Hoy en día las empresas tienen que ser más competitivas para poder tener presencia en el mercado, dado que la competencia cada día es más agresiva y para ello deben demostrar eficiencia y eficacia en sus actividades que desarrollan día a día, así mismo esto permite

mejorar el nivel de satisfacción del cliente externo. Para alcanzar lo mencionado es importante contar con personal altamente calificado que demuestre compromiso con los objetivos de la empresa, pero para ello también es necesario seguir un proceso que satisfaga las necesidades del trabajador y este demuestre satisfacción desarrollando sus actividades asignadas.

Lomas (2018) Tarapoto – Perú en su tesis titulada “relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires”. El autor como propósito principal se basó en determinar la posible relación entre las variables, por su misma objetividad fue una investigación correlacional y aplicó un cuestionario de recolección de información a una población de 217 trabajadores. Se llegó a concluir que la productividad es una variable que depende de la satisfacción del empleado, es decir, que si el empleado se encuentra satisfecho su productividad va incrementar, por otro lado, se encontró una correlación de 0,897 entre satisfacción laboral y productividad.

De lo expuesto anteriormente, se puede inferir que la satisfacción que debe tener un trabajador dentro de una empresa es fundamental para el éxito de la misma, ya que al contar con personal satisfecho la productividad mejora de manera constante, así mismo los clientes internos satisfechos pueden satisfacer como mayor facilidad las necesidades del cliente externo, es por ello que la satisfacción laboral es un pilar fundamental que toda empresa debe considerarlo en su equipo de trabajo.

Zavala (2016) en su tesis denominada “Motivación y satisfacción laboral en la empresa Atento Perú 2016”. El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre variables, el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituida por 297 colaboradores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que el 87% de los colaboradores consideran la motivación como un factor clave para su satisfacción laboral. Finalmente se concluyó que si existe una correlación positiva entre la variable independiente y la variable dependiente logrando obtener una correlación de Pearson de 0,798 lo que indicó ser positiva por tener un acercamiento a la unidad.

De lo expuesto en el párrafo anterior, es importante recalcar que la motivación es un factor clave para mantener a los empleados comprometidos con sus labores, lo que permitirá

obtener excelentes resultados respecto a su desempeño laboral ya que cumplirán su objetivo con mayor certeza, así mismo la motivación permite generar buenas relaciones entre compañeros de trabajo conllevando a la influencia en las actividades que desarrollan cada uno de ellos.

En el contexto local

Arroyo (2018) Chiclayo - Perú en su tesis tuvo como objetivo principal determinar el grado de relación entre clima laboral y satisfacción laboral en el Instituto Nacional Penitenciario. La población que participó en el estudio fue un total de 349 personas. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional y diseño no experimental. Finalmente se concluyó que sí existe relación significativa entre la Clima Laboral y Satisfacción Laboral.

Como aporte el autor señala que la calidad del servicio está ligada directamente con la satisfacción del cliente. Es por ello que es muy importante que las empresas se enfoquen en la satisfacción de sus colaboradores, ya que éstos son la razón de ser de las organizaciones, por ende, tener un cliente interno satisfecho garantiza su eficiencia en sus actividades asignadas.

Carrión (2018) en su tesis “determinación del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del hospital I Naylamp Essalud, Chiclayo 2018”. El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de acuerdo a las dimensiones de dicha variable, la metodología fue de enfoque cuantitativo no experimental, como muestra se tomó a 97 empleados del Hospital, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento utilizó la escala de satisfacción de Sonia Palma. Los resultados del estudio revelaron un nivel de satisfacción bajo respecto a la dimensión beneficios laborales y políticas administrativas alcanzando un valor de 37% y 49%. Finalmente llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción del personal administrativo del Hospital es calificado como nivel medio, es decir que no se encuentran satisfechos al 100% para desempeñarse eficientemente.

De lo expuesto, los beneficios laborales deben ser los suficientes para que el trabajador se sienta satisfecho, de lo contrario demostrará desmotivación en su área de trabajo, debido a que la actividad que realiza no le brinda ningún beneficio de manera personal, así mismo las políticas de la institución deben darse a conocer a cada uno de los colaboradores y sobre todo que sean flexibles para su posible cumplimiento.

Sanavia y Vilcarromero (2018) en su tesis “nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Reque. Mayo – agosto 2017”. La investigación surge a medida que la Municipalidad evidenciaba deficiencias en el desempeño de su personal, es por ello las autoras decidieron realizar el estudio con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores, para ello siguieron un estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental, para la muestra del cuestionario se tomó a 117 trabajadores. Llegaron a los resultados donde el 70% indicaron estar insatisfechos por los siguientes elementos: insatisfacciones políticas administrativas (32%), desarrollo personal (42%) y beneficios laborales valorado con un (38%). Se llegó a la conclusión que los trabajadores no se desempeñan eficientemente porque se encuentran insatisfechos en un nivel medio y los principales factores que afectan la insatisfacción son el desarrollo personal y los beneficios laborales.

Podemos inferir que la satisfacción laboral no solamente depende de un factor, sino de muchos factores y sobre todo que deben adaptarse a las necesidades del trabajador ya que estas son cambiantes con el pasar del tiempo. Por ejemplo, el desarrollo personal es uno de los principales factores para la satisfacción del empleado, ya que permite potenciar los conocimientos de acuerdo a sus funciones que realiza, conllevando a conocer nuevas técnicas, metodologías que le haga más fácil cumplir con sus funciones designadas.

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019?

1.4. Aspectos teóricos

Satisfacción laboral

A. Definición

Alles (2013) afirma que la satisfacción laboral es la conformidad de un empleado o trabajador respecto a las condiciones donde desarrolla sus funciones habituales, así mismo se considera satisfacción laboral a las emociones y sentimientos que un empleado considera de su centro de trabajo, este tipo de emociones y sentimientos pueden ser negativos pero también pueden ser positivos, dado que la satisfacción depende de muchos factores que

generen bienestar en el trabajador y sobre que generen satisfacción en sus necesidades personales. Cabe recalcar que la satisfacción laboral incide positivamente en las funciones que se le asigna a una persona, es decir si este se encuentra insatisfecho no tendrá la motivación y el compromiso adecuado para cumplir con lo asignado, sin embargo, aquel trabajado que se mantiene satisfecho tiene mayor responsabilidad y su compromiso es mayor hasta cumplir con lo establecido.

Definitivamente la satisfacción laboral depende de muchos factores, así como lo menciona la autora Alles, algunos factores pueden ser las condiciones físicas del establecimiento, la remuneración, el nivel de capacitaciones que reciben para desempeñarse con más eficiencia en sus actividades, en conclusión, existen diferentes indicadores que generan la satisfacción del empleado.

Francesc (2017) señala que la satisfacción laboral es el ánimo de que un trabajador se siente bien, así mismo refleja que conforme la edad del trabajador va avanzando, sus aspiraciones de ascender aumentan y ello genera que se sienta satisfecho, dado que a alcanzado u ocupado lo que tanto ha deseado como trabajar.

Lograr lo que uno personalmente desea es parte de la satisfacción, el personal que labora dentro de una empresa siempre busca ser el mejor u ocupar un cargo mejor al que se desempeña, lo que indica que si logra alcanzar se va a sentir más cómodo y con mejor compromiso para desenvolverse en dicho cargo, dado que su nivel de satisfacción se fortalece, pero hay que recalcar que existen otros factores que influyen en ello, el hecho de que alcance lo que aspira no significa que su satisfacción va hacer al 100%.

Teoría de la Aproximación Bifactorial

Triglia (2016) menciona a las teorías de Charles Spearman quien es autor de las teorías de los dos factores de la satisfacción, señala que existe dos tipos de factores los externos y los internos.

La teoría de los factores internos o intrínsecos hace referencia a aquellas personas que buscan la satisfacción a través del esfuerzo de sus actividades como el logro de sus actividades u objetivos establecidos en un tiempo determinado, así mismo el trabajador busca potenciar sus conocimientos, habilidades y competencias que le permitan ser más

creativo, innovador y tratar de diferenciarse de los demás con el objetivo de demostrar el cumplimiento de sus objetivos determinados.

La teoría de los factores extrínsecos es aquella que no trata de generar satisfacción, pero si evita la insatisfacción. un claro ejemplo de esta teoría es que el trabajador se sienta mal con el sueldo que recibe por el desarrollo de sus actividades, se da solución con el aumento de sueldo, pero hay que inferir que no le causa satisfacción.

Dimensiones de satisfacción laboral

Alles (2013) cita a Sonia Palma quien argumenta que la satisfacción laboral comprende las dimensiones que se detallan a continuación:

A. Condiciones Físicas y/o Materiales

Alles (2013) argumenta que esta dimensión hace referencia a la infraestructura donde el trabajador desarrolla sus actividades día a día. Eustaquio (2016) señala que las condiciones físicas es uno de los principales factores que debe tomarse en cuenta para la facilitación de las actividades que desarrolla el personal dentro de una empresa, un ambiente de trabajo adecuado permite que el trabajador se sienta satisfecho dado que desarrolla sus funciones con plena comodidad, así mismo permite que su desempeño sea mucho mejor.

Indicadores

Elementos materiales

Spearman (2015) los elementos materiales es uno de los indicadores que hace referencia a las materias primas, que forman parte de un producto.

Infraestructura

Spearman (2015) argumenta que hace referencia a las instalaciones generales de una empresa para que el empleado y todas las personas que conforman la organización puedan desarrollar ciertas actividades.

B. Beneficios Laborales y remunerativos

Esta dimensión se refiere a los incentivos y los beneficios que obtiene el empleado a través del desarrollo de sus funciones en un área determinada. Según el autor Eustaquio (2016) los trabajadores buscan beneficiarse a través de incentivos económicos y no económicos a cambio de un buen desempeño aboral, así mismo les permite estar en constante motivación hasta cumplir con sus actividades. Cabe mencionar que las empresas buscan mejores resultados en el desempeño laboral, sin embargo, no consideran la importancia que tiene los beneficios en los trabajadores, es por ello que muchas empresas tienen resultados negativos en sus productos, puesto que su personal laboral con desmotivación y falta de compromiso.

Indicador

Nivel de complacencia con el incentivo económico

Es el grado de satisfacción que se genera en el empleado a través de su remuneración o incentivos extras a ello.

C. Políticas Administrativas

Eustaquio (2016) afirma son todas las políticas y normas que estable la organización y estas deben ser cumplidas correctamente por las personas que integran a dicha organización. Así mismo esta dimensión consta de dos indicadores: políticas y normas.

Indicador

Nivel de aceptación de las Políticas Institucionales

Alles (2013) argumenta que se refiere, si el colaborador está de acuerdo con las políticas de la empresa y si estas no obstaculizan el desarrollo de sus actividades.

Nivel de aceptación de las Normas Institucionales

Alles (2013) indica que son aquellos documentos que una organización o institución aprueban para determinar los derechos que tienen las personas que hacen parte de la organización y deberes que estos debe cumplir satisfactoriamente.

D. Relaciones Sociales

Son las interrelaciones que se genera entre dos o más personas, puede ser fuera o dentro de una organización siempre y cuando ambas partes compartan tareas que desarrollan frecuentemente. Alles (2013) señala todos los seres humanos buscamos socializarnos con las demás personas, y cada quien tiene actitudes y comportamientos diferentes y estas deben influir positivamente en las demás personas. En una organización las relaciones sociales son muy importantes, puesto que permite generar confianza y mayor comunicación entre compañeros, lo que permite el apoyo entre sí para cumplir con sus funciones cotidianas.

Indicadores

Relaciones interpersonales

Eustaquio (2016) afirma que este indicador hace referencia a la relación o asociación entre dos personas que puede ser por diferentes factores como, actividades laborales, asociación por motivo de negocios e incluso en el amor, dado que esta situación se basa en las emociones y también en los sentimientos de las personas.

E. Desarrollo Personal.

Alles (2013) menciona que el desarrollo personal es aquel que busca una persona para mejorar sus conocimientos y el desarrollo de su talento ya sea para tener un mejor desenvolvimiento por algún oficio personal o en las actividades que tiene a su cargo dentro de una organización. Muchas empresas tienen dificultades con su personal de trabajo por falta de desarrollo personal, no invierten en ello, siendo hoy en día el desarrollo del talento un factor clave para mejorar la competitividad de las empresas, es por ello que el desarrollo personal debe llevarse a cabo en cualquier empresa ya que los resultados serán mejores a los conocimientos naturales que posee esa persona. Esta dimensión tiene como indicador a las actividades de desarrollo lo que hace referencia a las funciones que realiza el trabajador y el beneficio que le genera.

Potenciar los conocimientos del empleado es fundamental que toda empresa debe realizarlo, puesto que le permitirá contar con el mejor talento y preparado para afrontar las diferentes situaciones de su entorno.

F. Desempeño de funciones

Según Alles (2013) son las acciones que realiza una persona para cumplir con sus funciones cotidianas dentro de una organización. El buen desempeño permite que el trabajador cumpla satisfactoriamente los objetivos establecidos dentro de su área o las funciones que tiene a su cargo. Cabe recalcar que el desempeño de funciones también depende de ciertos factores como por ejemplo la motivación que es fundamental para que el trabajador mejore su desempeño laboral, otro de los factores es el reconocimiento de los resultados que obtiene a través de un esfuerzo en su desempeño de funciones y por último la satisfacción que debe tener para que se sienta complacido con lo que hace. Como indicador tiene a la valoración de las actividades que desarrolla.

G. Relación con la autoridad.

Spearman (2015) esta dimensión hace referencia al contacto que tiene el trabajador con su jefe directo y en función a sus tareas que desarrolla frecuentemente. Para que el empleado tenga un excelente desempeño es muy importante que los gerentes o jefes que tenga a cargo un grupo de personas manejen una comunicación efectiva que les permita tener una relación directa entre jefe – colaborador y colaborador – jefe. Como indicadores para esta dimensión se determina a las relaciones que tiene el trabajador con el jefe y la valoración de las actividades que desarrolla el jefe.

1.5. Objetivos

Objetivo laboral

Determinar cuál es el nivel de satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo - 2019.

Objetivos específicos

Medir de forma general la satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.

Medir según dimensiones la satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.

1.6. Justificación

La justificación teórica de una investigación se soporta sobre la base de la necesidad de estudiar un problema para desarrollar, contrastar, discutir una teoría científica, ello implica demostrar que el estudio posee un carácter científico por el hecho de realizar una innovación en el tema, tomando los resultados obtenidos para contrastarlos con otros observados en otras investigaciones, de esta manera se podrá refutarlos o ampliar un modelo teórico (Ñaupas & Mejía, 2014. p.126).

El presente estudio para su justificación teórica tomó como referencia a investigaciones y teorías internacionales, así mismo se realizó una revisión minuciosa de las bibliografías actuales. Por lo tanto, para fundamentar las características de la variable de investigación se tomó a la autora Alles (2013) quien conceptualizó la variable satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones.

Metodológicamente esta investigación se sustenta en el uso de técnicas e instrumentos que permitan recolectar la información requerida, los métodos utilizados, la metodología de la investigación entre otros. Que pueden ser aplicados en estudios de variables similares. (Ñaupas & Mejía, 2014. p.126).

La investigación fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental, la cual permitirá describir el nivel de satisfacción de los trabajadores de Konecta S.A.C., el método inductivo el cual parte de ideas secundarias para llegar a la universal, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a los colaboradores de Konecta S.A.C.

Por otro parte, Ñaupas & Mejía (2014) argumentan que una investigación con justificación social busca dar solución a un determinado problema (p.126).

La presente investigación proporcionará a los representantes y propietarios de la empresa Konecta S.A.C., un marco metodológico y práctico que permita mejorar el nivel de satisfacción de los clientes internos, entendiéndose que una mejora en la satisfacción laboral, contribuye en el desempeño y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La importancia del estudio se basa en los resultados que se van a obtener en la presente investigación, dado que serán proporcionados al área correspondiente de la empresa Konecta S.A.C. con la finalidad de que la persona competente tome las acciones correspondientes en base a dichos resultados, los mismos que serán fundamentales para la mejora de la satisfacción laboral.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de la investigación: Descriptivo

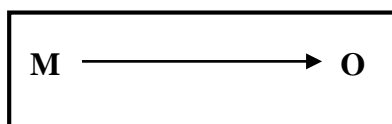
Según Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014), la investigación descriptiva “permite describir detalladamente las peculiaridades de personas, agentes e instituciones de los procesos sociales y que, además, podría también denominarse investigación diagnóstica o de levantamiento de datos” (p. 76).

En este caso, es descriptiva porque se desarrollarán los resultados a partir de los datos obtenidos de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. a través de la descripción del comportamiento de los mismos.

Diseño de la investigación: No experimental – Transeccional

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), conceptualizan que el estudio no experimental es aquel que tiene como finalidad no realizar ninguna manipulación de las variables a estudiar y además es transeccional, dado que la información es obtenida o recopilada en un solo momento (p.114).

Por lo tanto, el diseño aplica en el presente estudio, puesto que se ejecutará el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C., además, no se alterará las condiciones encontradas. El diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O = Observación del nivel de satisfacción laboral

2.2. Población y muestra

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señala que la población es el conjunto de casos, elementos o personas con características similares, así mismo, estos pueden variar con el pasar del tiempo por ello es importante que se trabaje en un tiempo determinado (p.72).

Por lo tanto, el objetivo del presente estudio estará conformado por 1000 colaboradores que laboran en el segmento migraciones de la cuenta Movistar Argentina en la empresa konecta S.A.C.

Muestra

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2014) afirman que la muestra es aquella subpoblación o un extracto de la población general y esta debe tener ciertas características en común (p. 61).

En el presente estudio se utilizara el muestreo probabilistico, puesto que se utilizará el azar para determinar el tamaño y selección de la muestra, asi mismo sera de aleatorio simple, dado que cada elemeto tiene la misma probabilidad de ser incluido de manera conocida y con igualdad.

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

Tamaño de la población: (N) = 1000

Margen de error permitido: (E) = 7% (0.07)

Nivel de confianza: (Z) = 1.81

Probabilidad: (p=0.5; q=0.5)

$$n = \frac{1.81^2 \times 1000 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2(1000 - 1) + 1.81^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 140$$

La muestra se aplicará a un total de 140 trabajadores del segmento migraciones en la cuenta Movistar Argentina de la empresa Koneccta S.A.C.

2.3. Variables

Tabla 1

Definición de Variable

Variable	Definición
Satisfacción laboral	Alles (2013) afirma que la satisfacción laboral es la conformidad de un empleado o trabajador respecto a las condiciones donde desarrolla sus funciones habituales, así mismo se considera satisfacción laboral a las emociones y sentimientos que un empleado considera de su centro de trabaja, este tipo de emociones y sentimientos pueden ser negativos pero también pueden ser positivos, dado que la satisfacción depende de muchos factores que generen bienestar en el trabajador y sobre todo que generen satisfacción en sus necesidades personales.

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Elementos materiales Infraestructura	1, 10, 16, 22, 25	Encuesta / Cuestionario
	Beneficios laborales y remuneraciones	Nivel de satisfacción	2, 11, 17	
	Políticas administrativas	Aceptación de las políticas empresariales Aceptación de las normas empresariales	6, 12, 18, 26	
	Relaciones sociales	Relaciones interpersonales	3, 7, 19.	
	Desarrollo personal	Actividades de desarrollo Ascensos profesionales Autorrealización	4, 8, 13, 20	
	Desempeño de tarea	Valoración de las actividades laborales	9, 14, 23, 27	
	Relaciones con la autoridad	Relación con su jefe Valoración de las actividades laborales del jefe	5, 15, 21, 24, 28	

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

2.5.1. Técnica de recolección de datos

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señalan que la encuesta es aquella que está compuesta por reactivos relacionados con una o más variables (p. 2117).

Para poder ayudar a recopilar la información al instrumento se hará uso de la encuesta como técnica, la misma que estará planteada de acuerdo al objetivo del estudio. Por lo tanto, la encuesta estará dirigida al total de la muestra de los trabajadores que laboran en el área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C.

2.5.2. Instrumento de recolección de datos

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), argumentan que el cuestionario es aquel que está conformado por una serie de preguntas dirigidas a una población con el fin de obtener la información requerida para el estudio (p.238).

El instrumento será el cuestionario, el mismo que está desarrollado en unión al objetivo y la problemática de la empresa en estudio y por ende esta apalancado en la operacionalización de la variable, esto con el fin de recoger información relevante y así poder determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores que laboran en el segmento migraciones del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C.

Validez y confiabilidad: La validez del instrumento se dará por medio de expertos en el tema de investigación, los mismos que validarán el instrumento para la conformidad de cada ítem establecido en la operacionalización de variables, la confiabilidad se dará a través del alfa de Cronbach. Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que para que el instrumento sea confiable, se tiene que alcanzar un resultado mayor a 0,725.

Validez: los tres expertos dieron conformidad del instrumento, alcanzando un resultado de 1. Es decir que el instrumento es confiable para su aplicación. Así mismo en el Alfa de Cronbach se alcanzó un resultado de 0,909. En conclusión, la aplicación del cuestionario es confiable.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 3

Valoración respecto al sexo de los colaboradores de la empresa Konecta

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	55	39%
Femenino	85	61%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

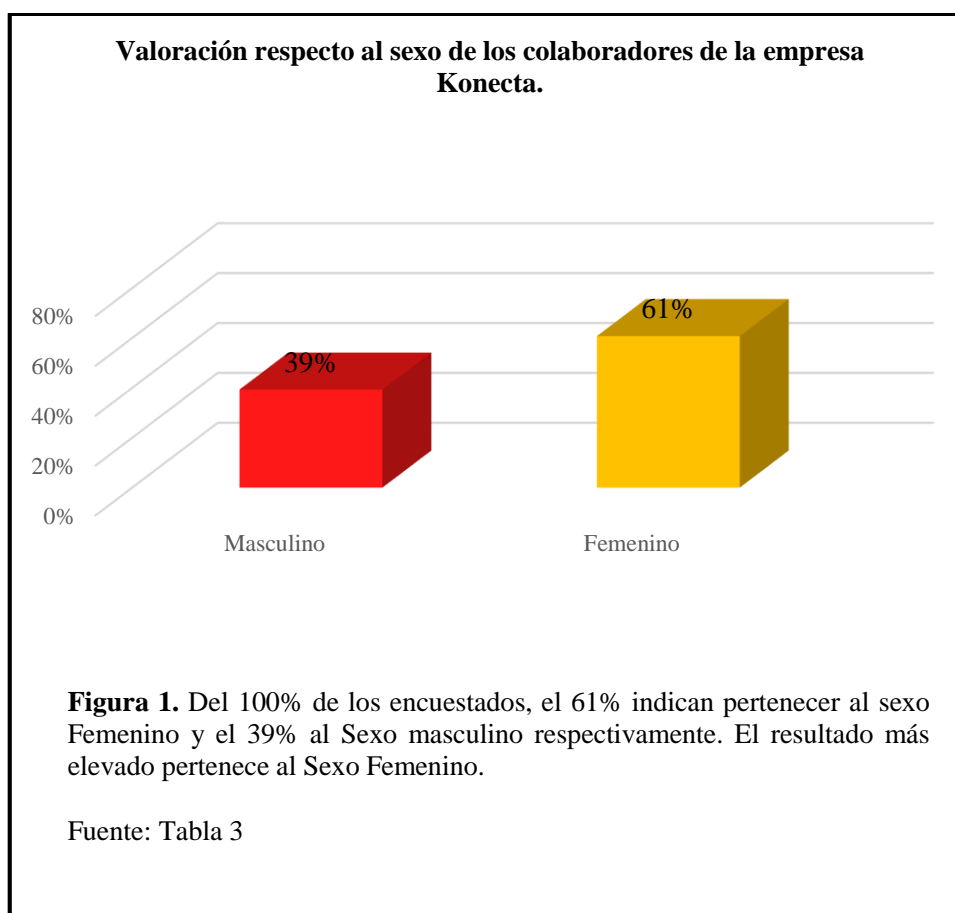


Tabla 4

Valoración de las dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensiones	Dimensiones de satisfacción														Nivel general		
	D1		D2		D3		D4		D5		D6		D7		N	%	
Frecuencia/porcentaje	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			n
Rangos	Bajo	33	23%	57	40%	57	41%	31	22%	22	16%	24	17%	35	25%	40	29%
	Medio	81	58%	56	40%	55	39%	62	45%	63	45%	67	48%	62	44%	64	46%
	Alto	26	19%	27	20%	28	20%	47	33%	55	39%	50	35%	43	31%	36	26%
	Total	140	100%	140	100%	140	100%	140	100%	140	100%	140	100%	140	100%	140	100%

Fuente: Elaboración propia

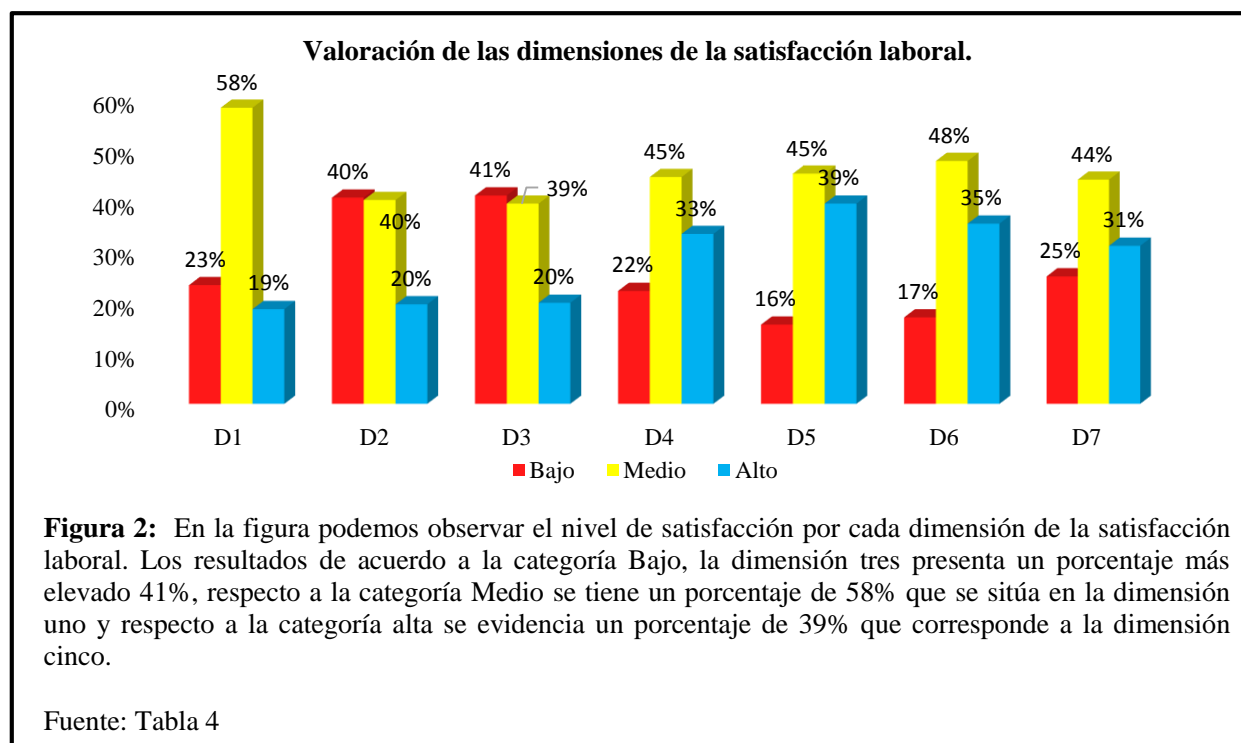


Tabla 5

Nivel de satisfacción general de los colaboradores de la empresa Konecta

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	29%
Medio	64	46%
Alto	46	26%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

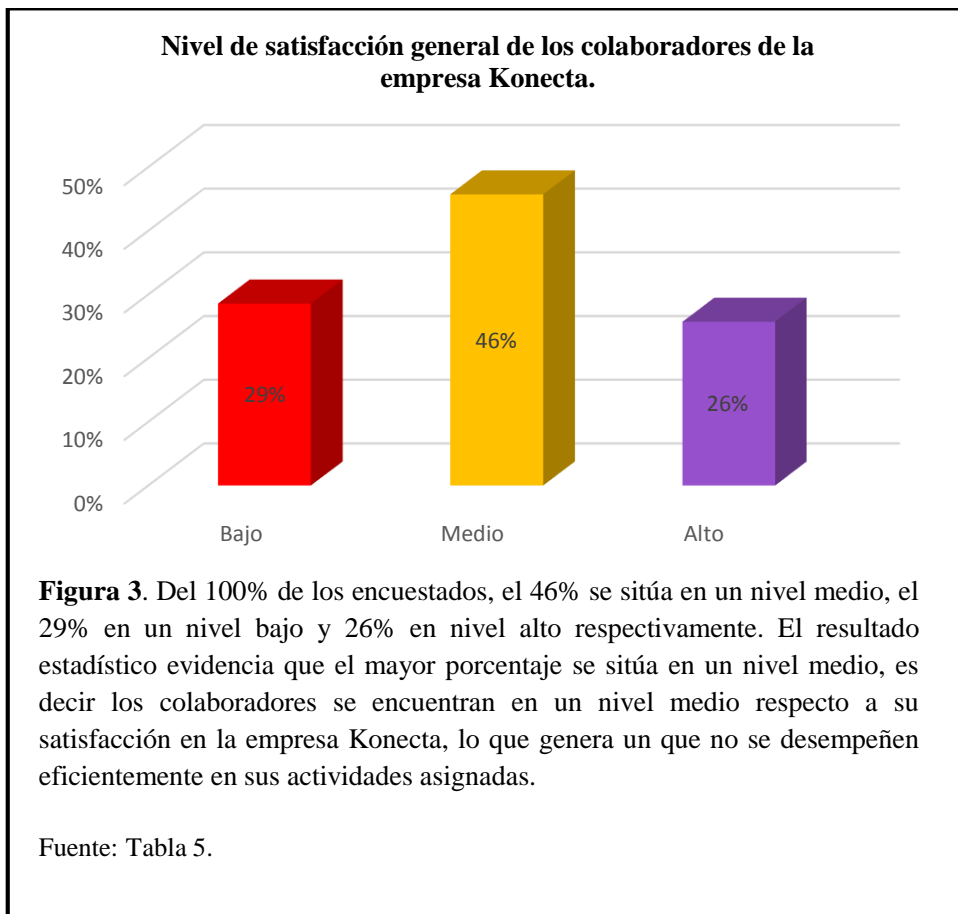


Tabla 6

Distribución física del ambiente de trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	21%
Medio	79	56%
Alto	32	24%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

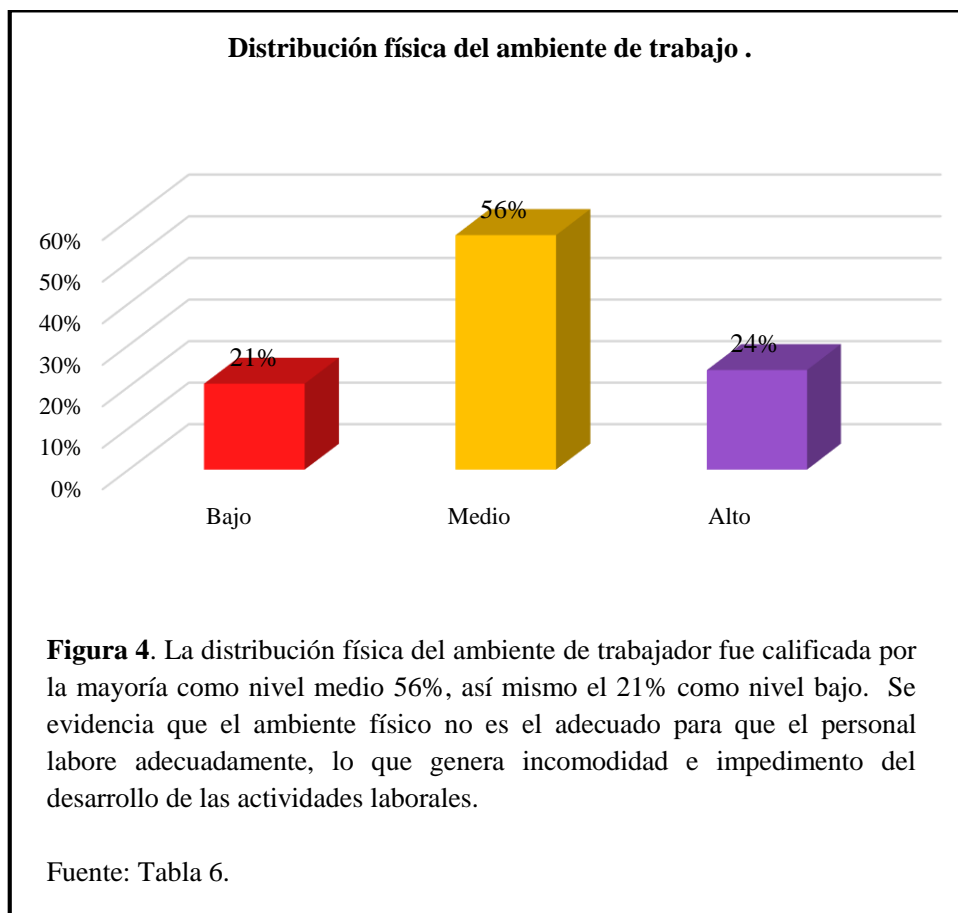


Tabla 7

El ambiente donde trabajo es confortable

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	19%
Medio	84	60%
Alto	30	21%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

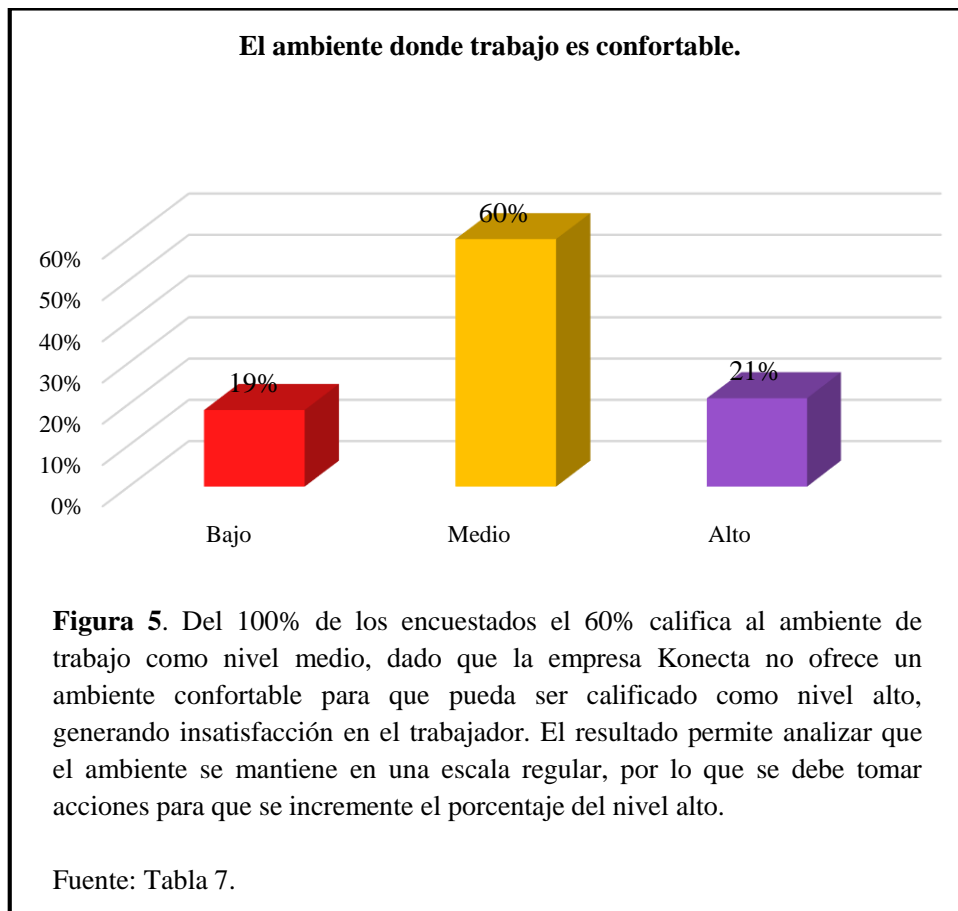


Tabla 8

La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	23%
Medio	84	60%
Alto	24	17%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

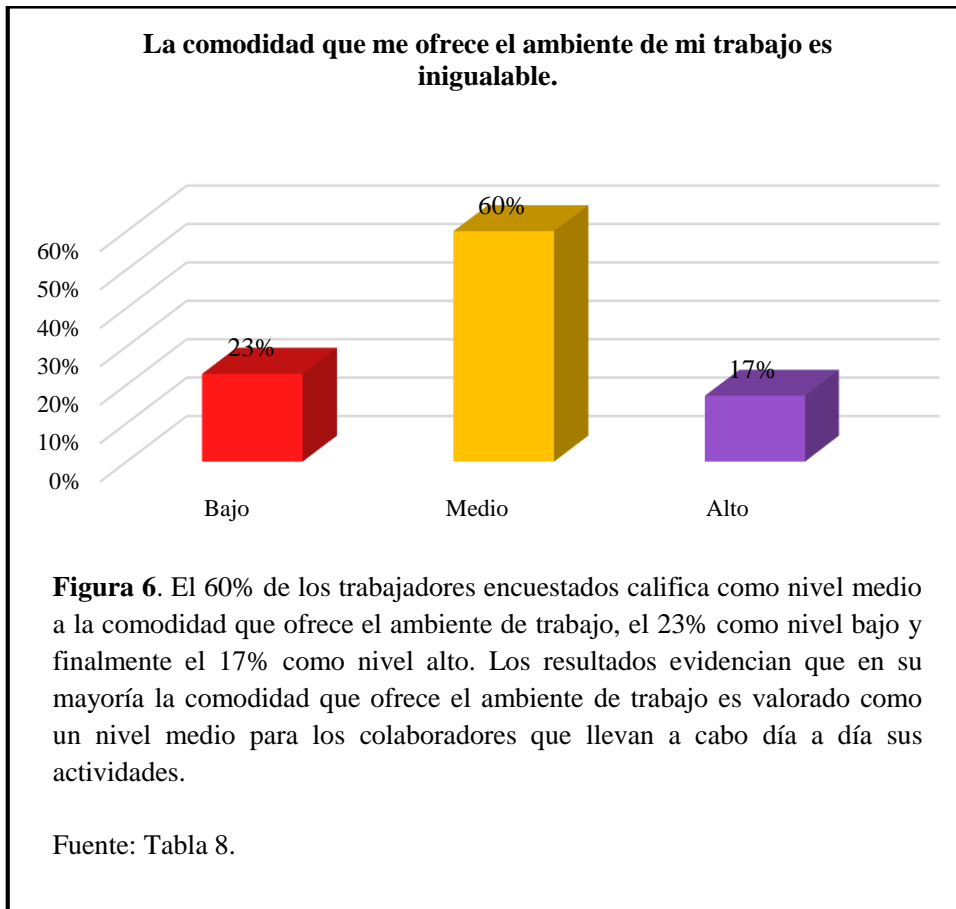


Tabla 9

En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	22%
Medio	89	64%
Alto	20	14%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

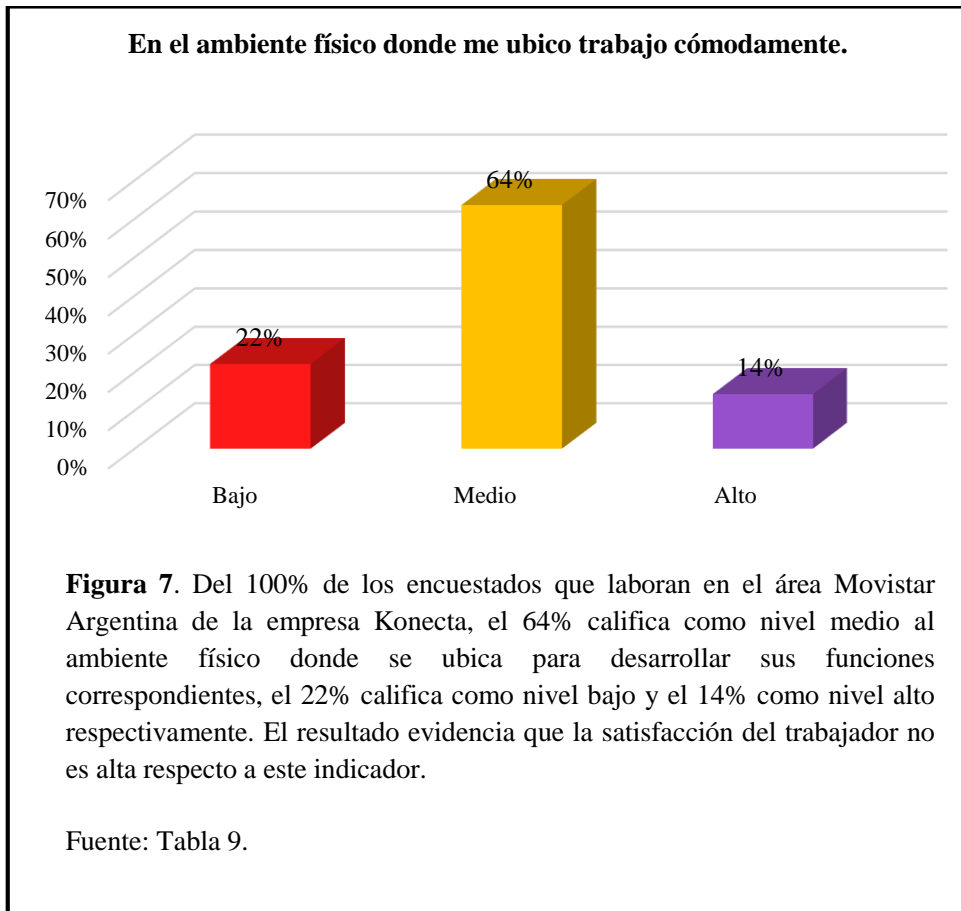


Tabla 10

Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	32%
Medio	71	51%
Alto	24	17%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

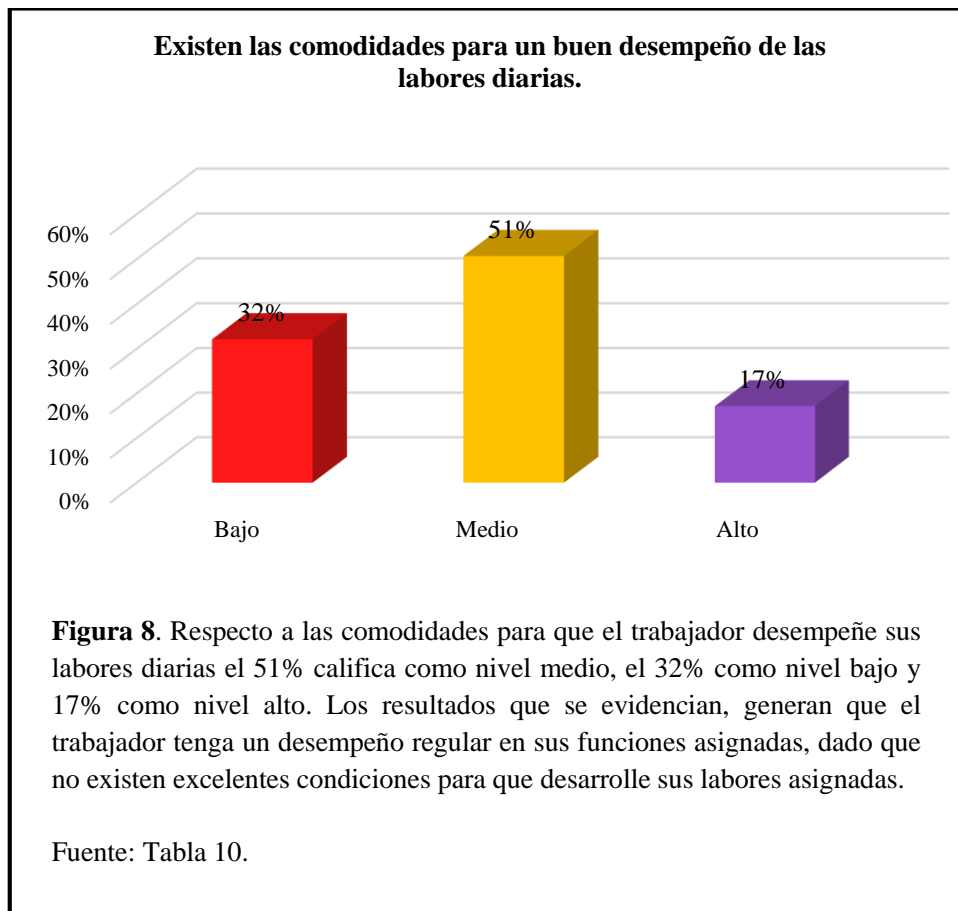


Tabla 11

Mi remuneración no está acorde a mis actividades que realizo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	68	49%
Medio	48	34%
Alto	24	17%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

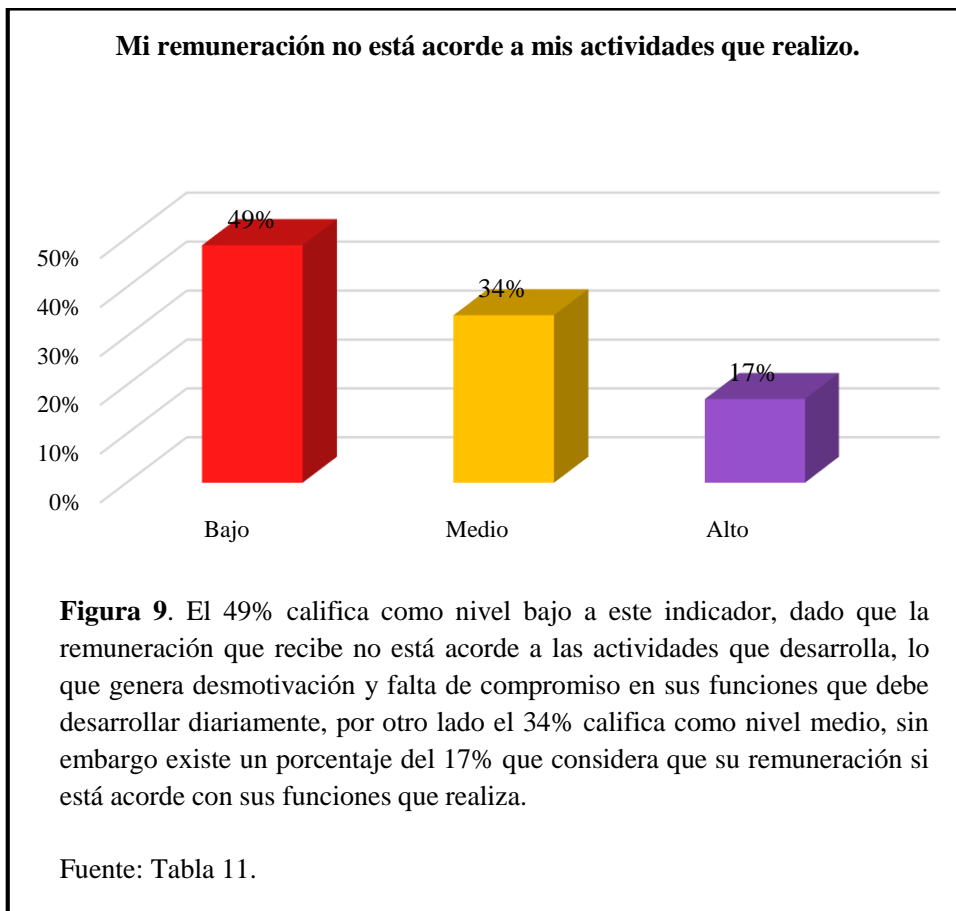


Tabla 12

Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55	39%
Medio	62	44%
Alto	23	16%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

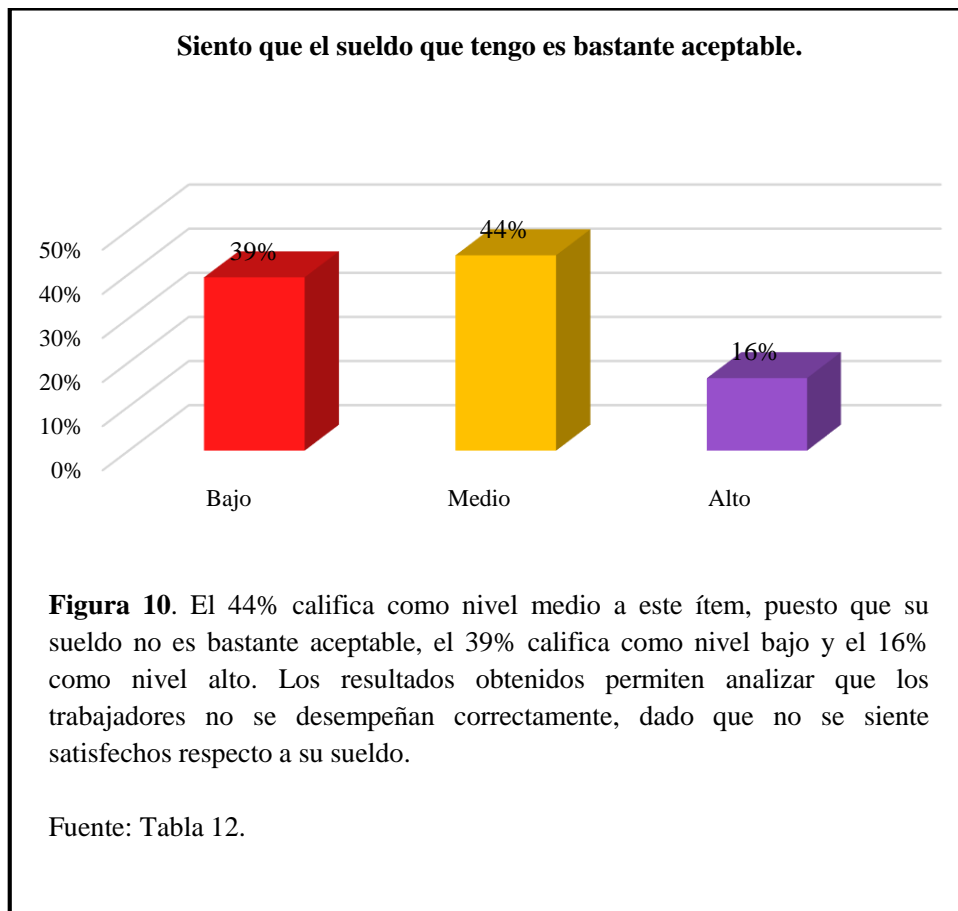


Tabla 13

Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	47	34%
Medio	58	41%
Alto	35	25%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

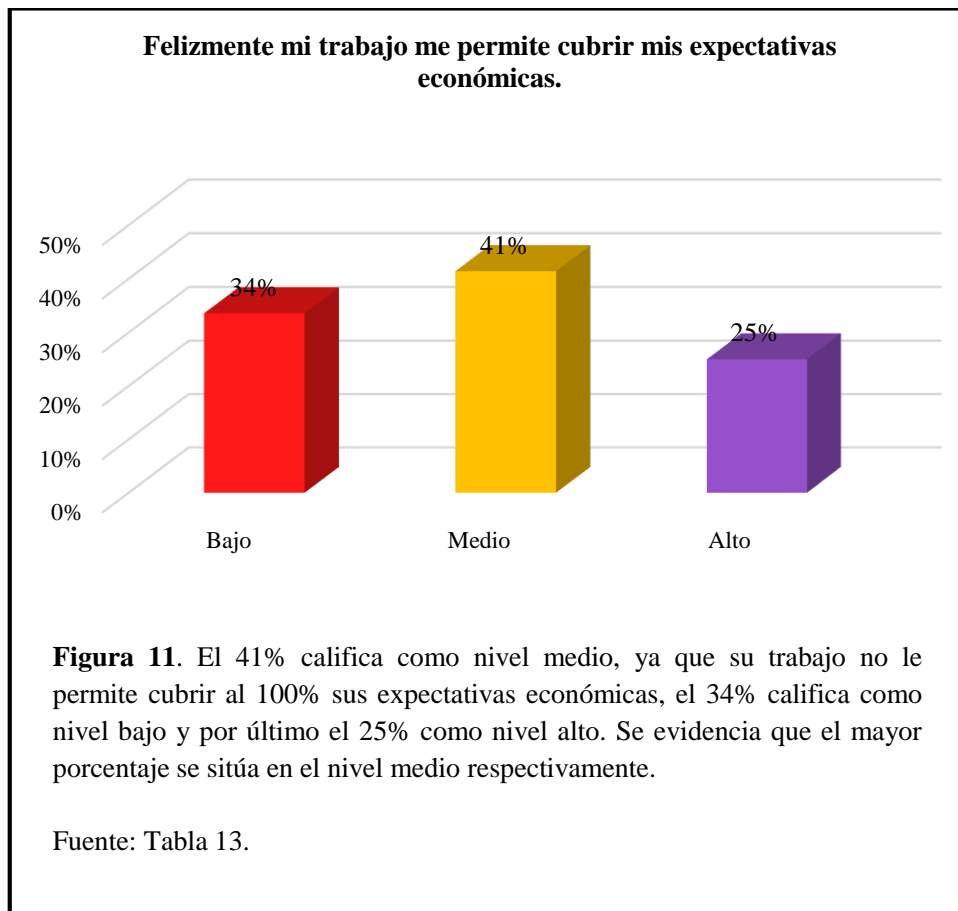


Tabla 14

Siento que la empresa no me brinda un trato adecuado

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	36%
Medio	64	46%
Alto	25	18%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

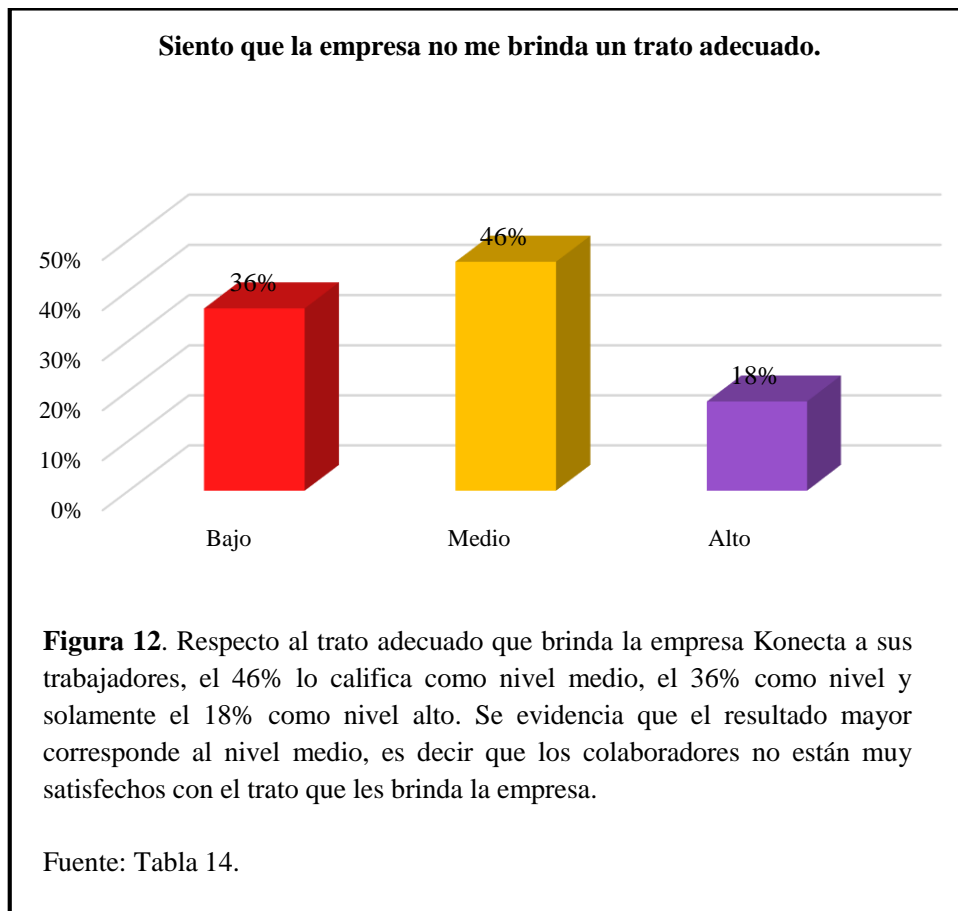


Tabla 15

Me disgusta mi horario de trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	45%
Medio	54	39%
Alto	23	16%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

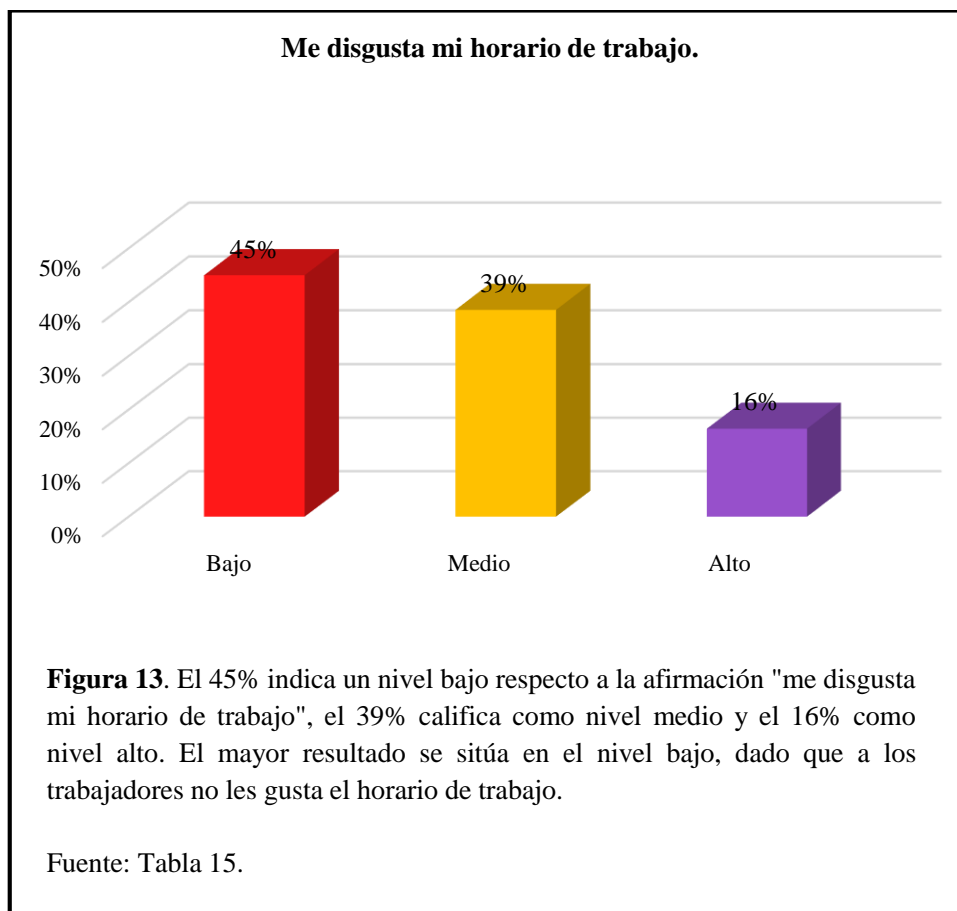


Tabla 16

El horario de trabajo me resulta incómodo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	48	34%
Medio	59	42%
Alto	33	24%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

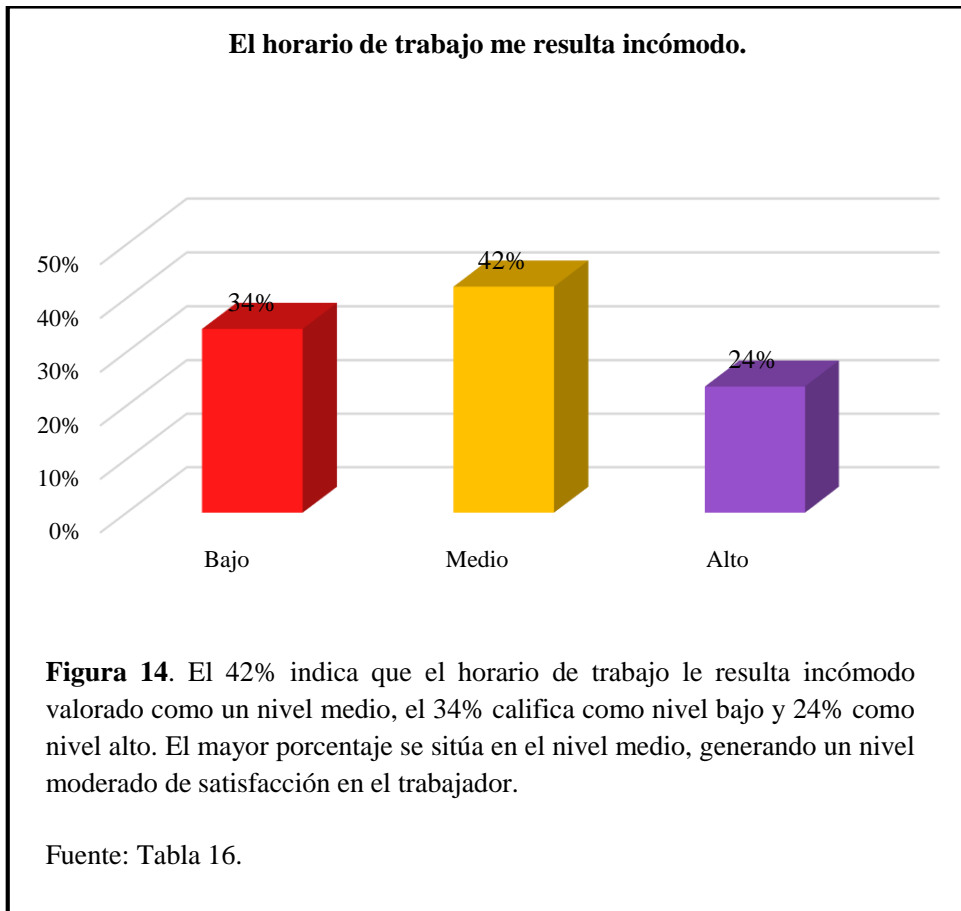


Tabla 17

No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	67	48%
Medio	43	31%
Alto	30	21%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

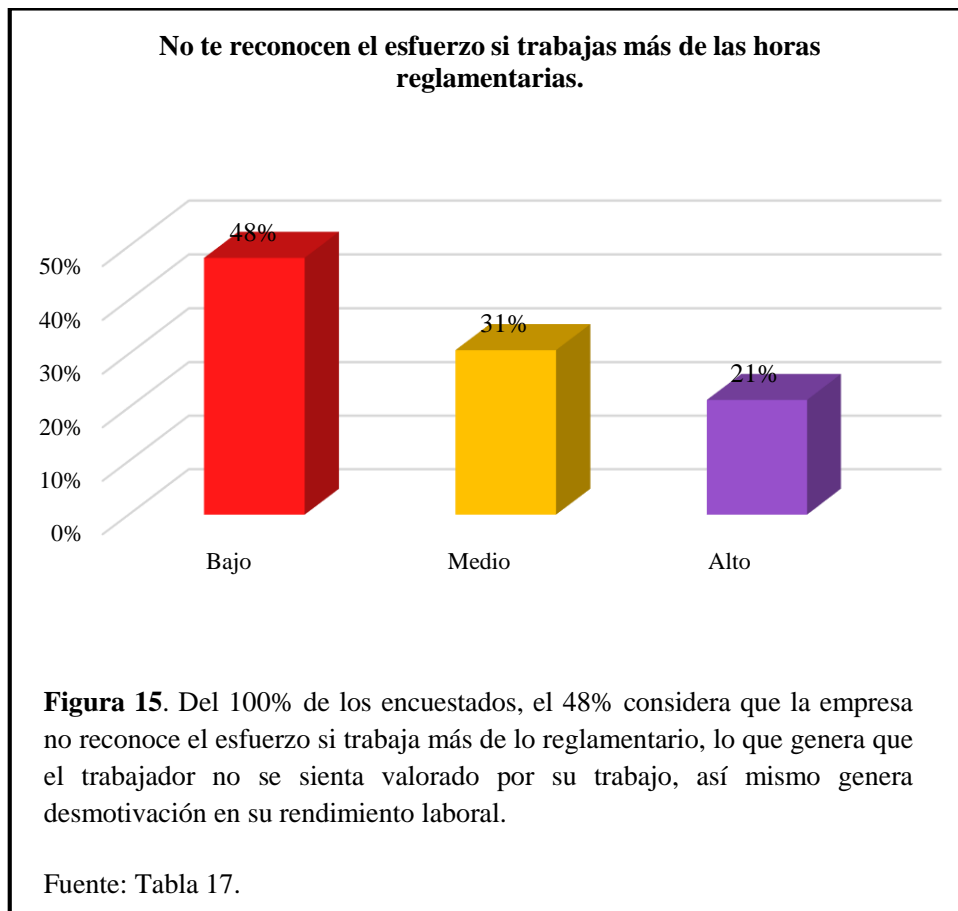


Tabla 18

El ambiente que generan mis compañeros influye en el cumplimiento de mis funciones

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	23%
Medio	73	52%
Alto	35	25%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

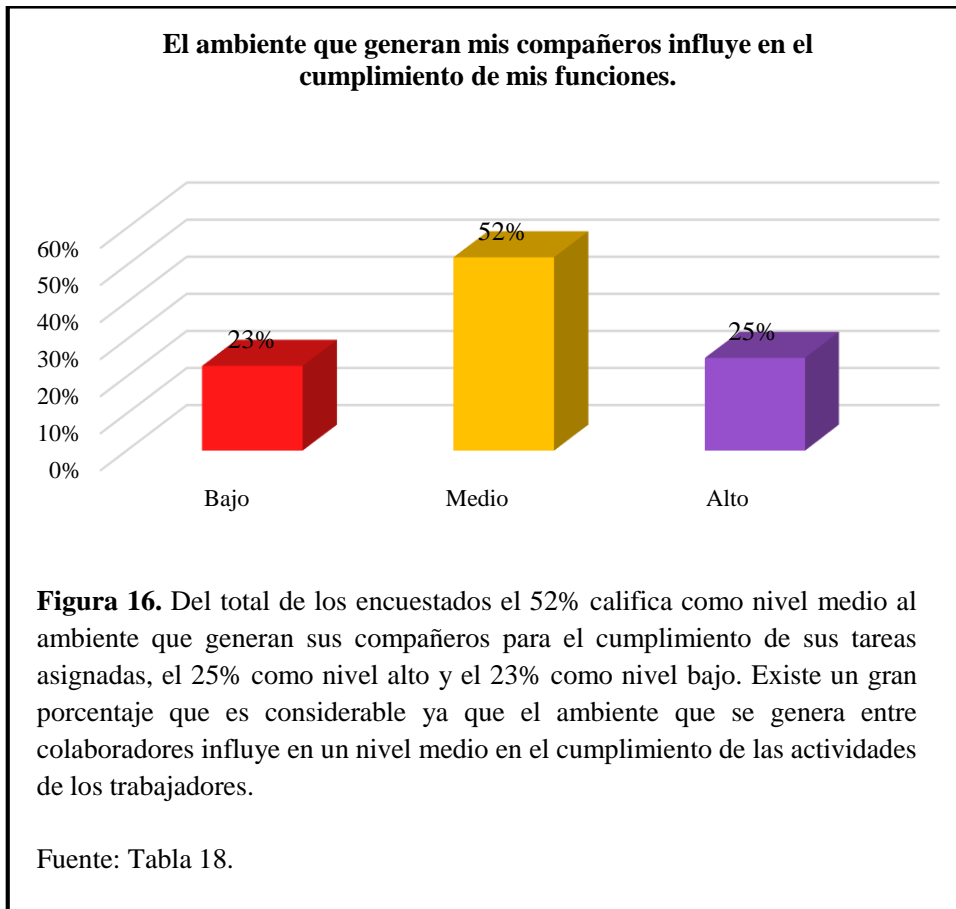


Tabla 19

Me agrada trabajar con mis compañeros

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	26%
Medio	72	51%
Alto	31	22%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

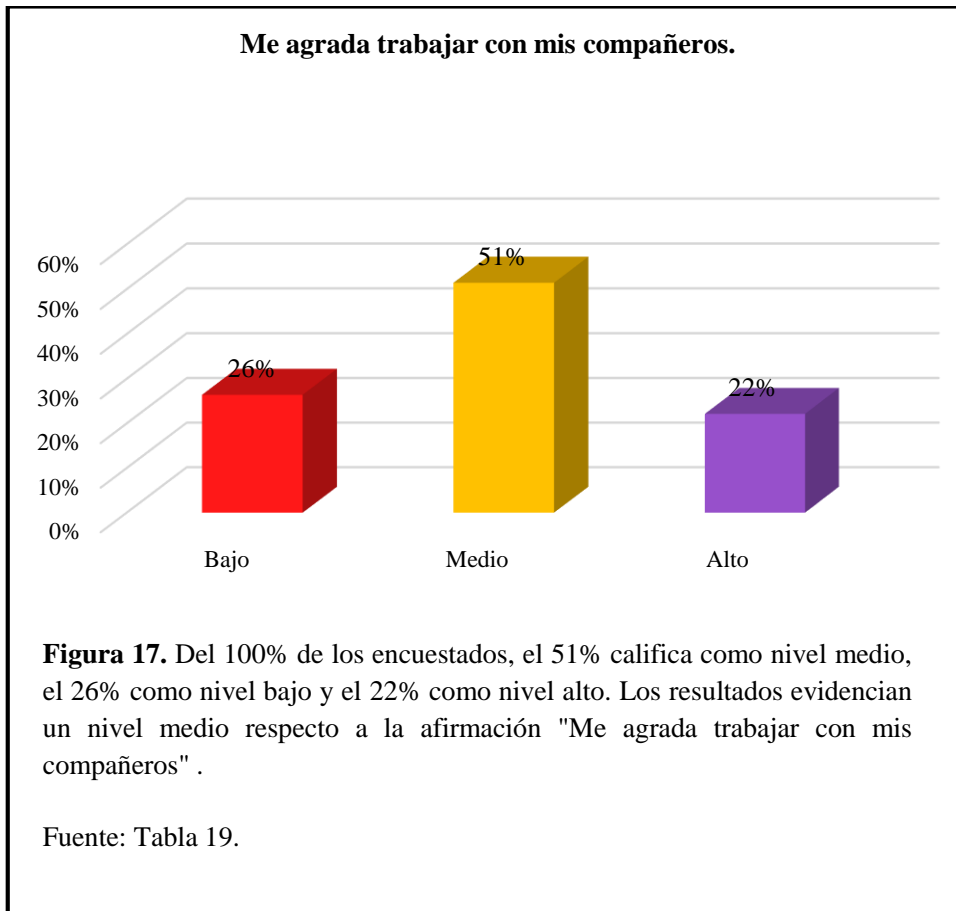


Tabla 20

La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	17%
Medio	42	30%
Alto	74	53%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

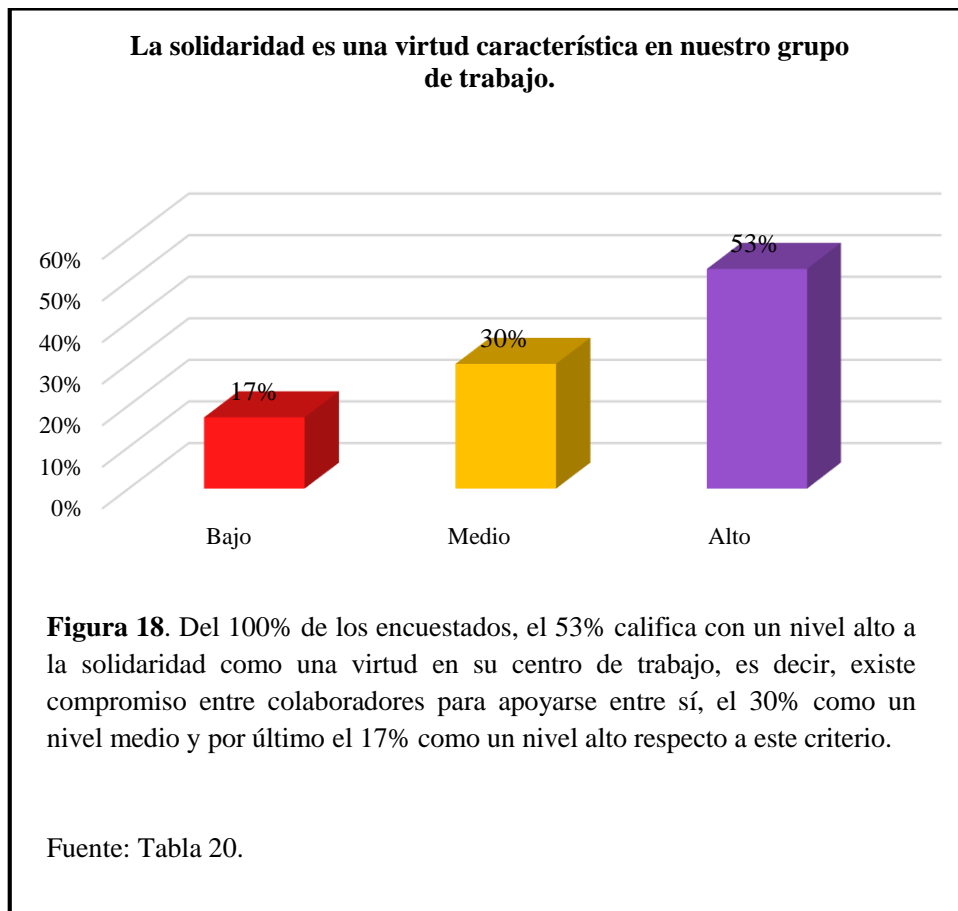


Tabla 21

Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	17%
Medio	64	46%
Alto	52	37%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

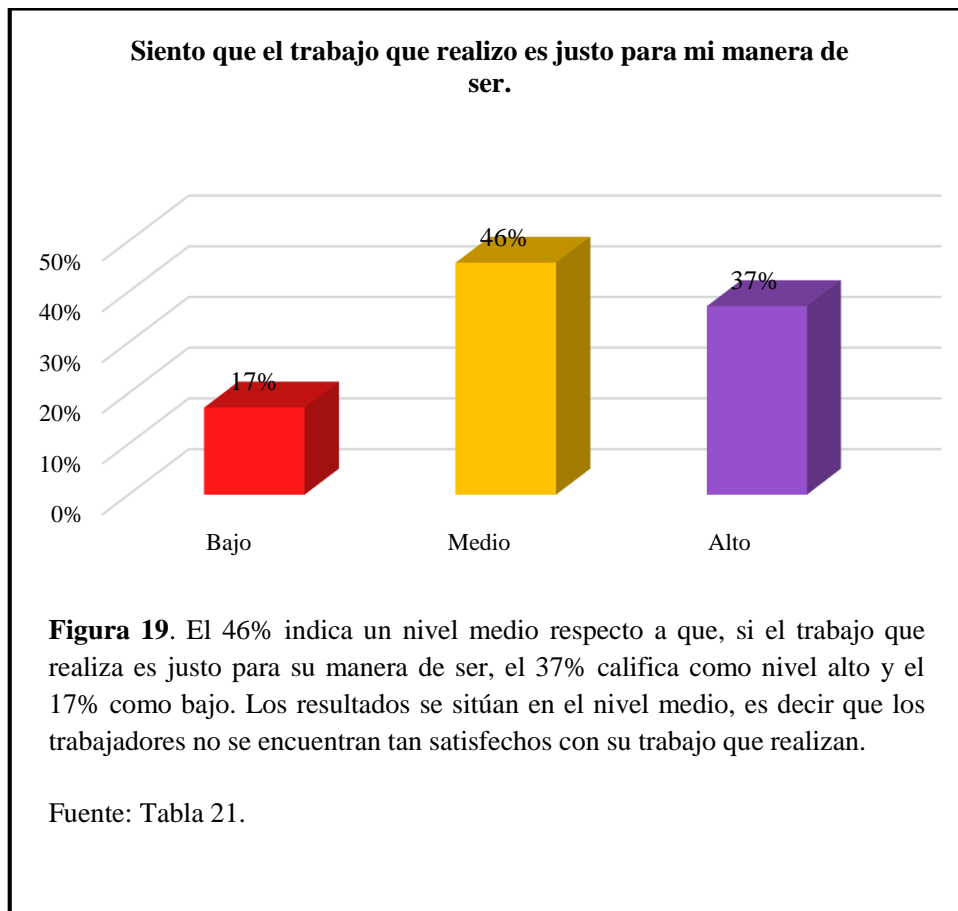


Tabla 22

Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	21%
Medio	42	30%
Alto	68	49%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

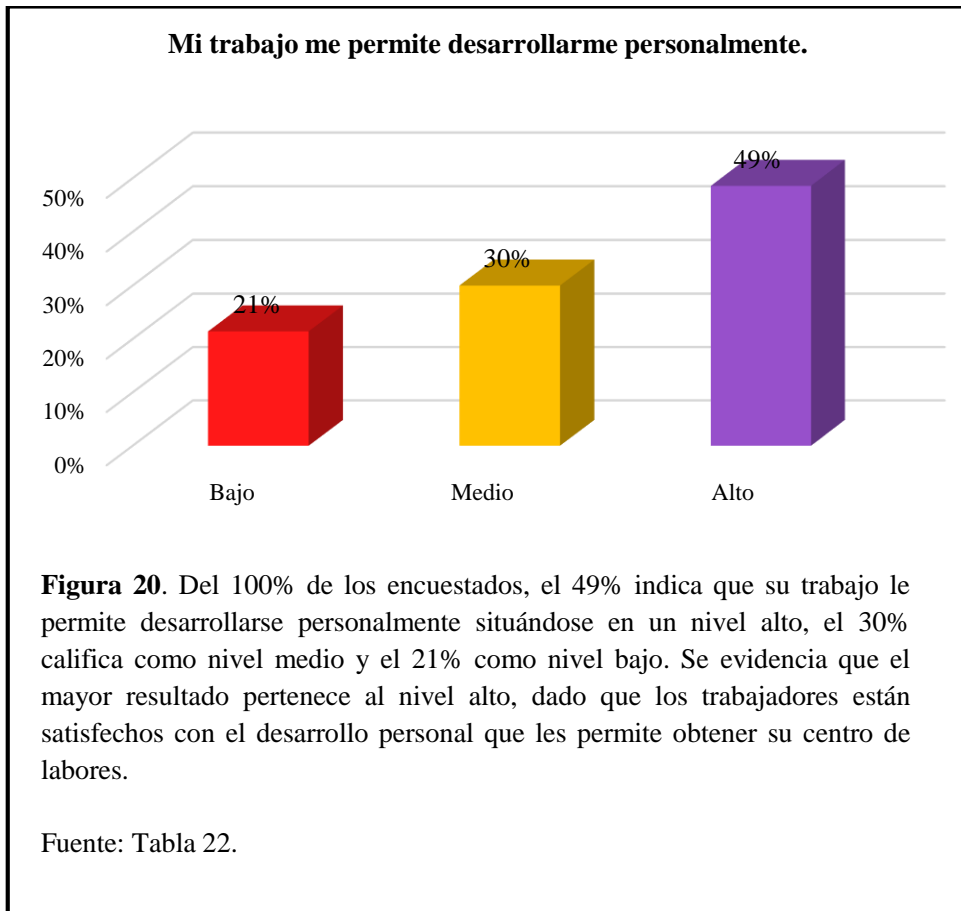


Tabla 23

Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	24%
Medio	67	48%
Alto	40	29%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

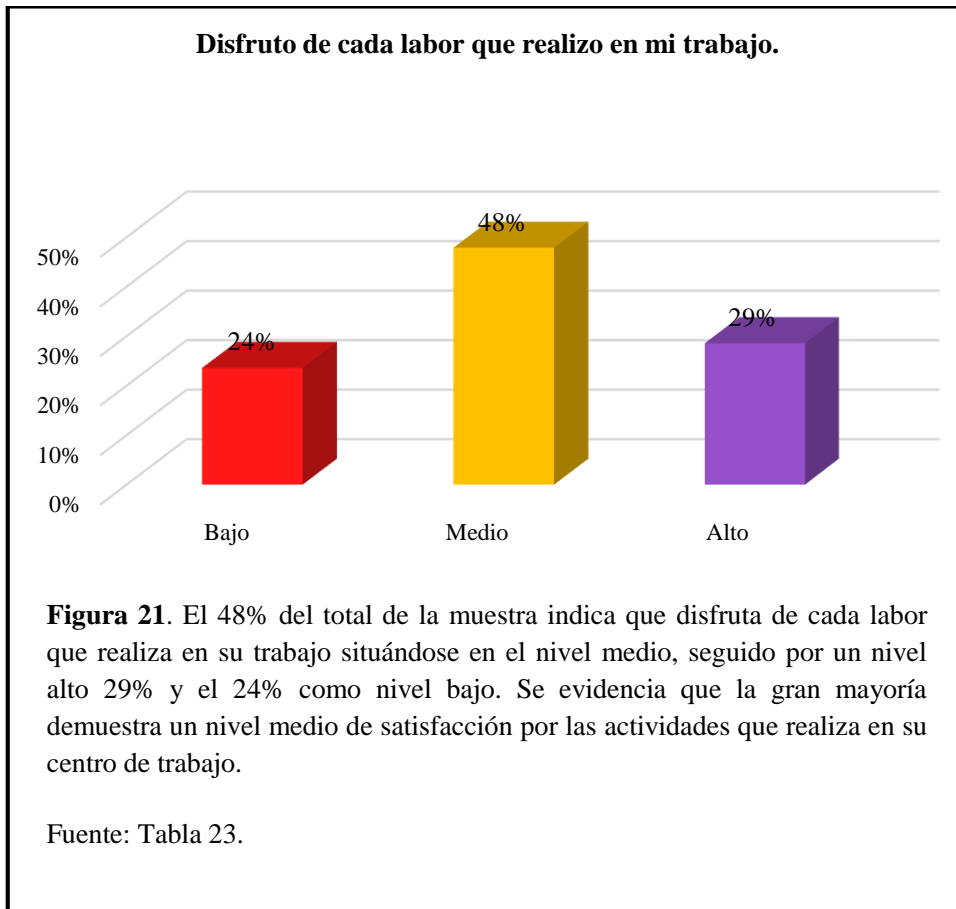


Tabla 24

Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	80	57%
Alto	60	43%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

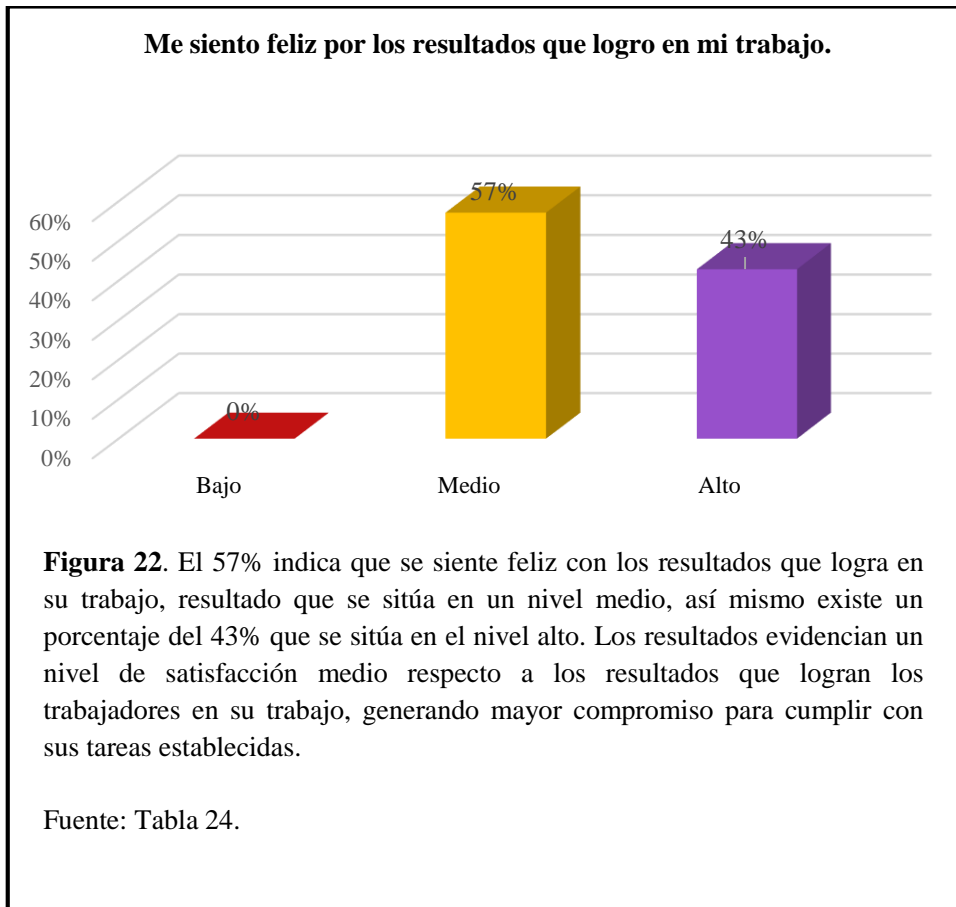


Tabla 25

Me siento realmente útil con la labor que hago

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	79	56%
Alto	61	44%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

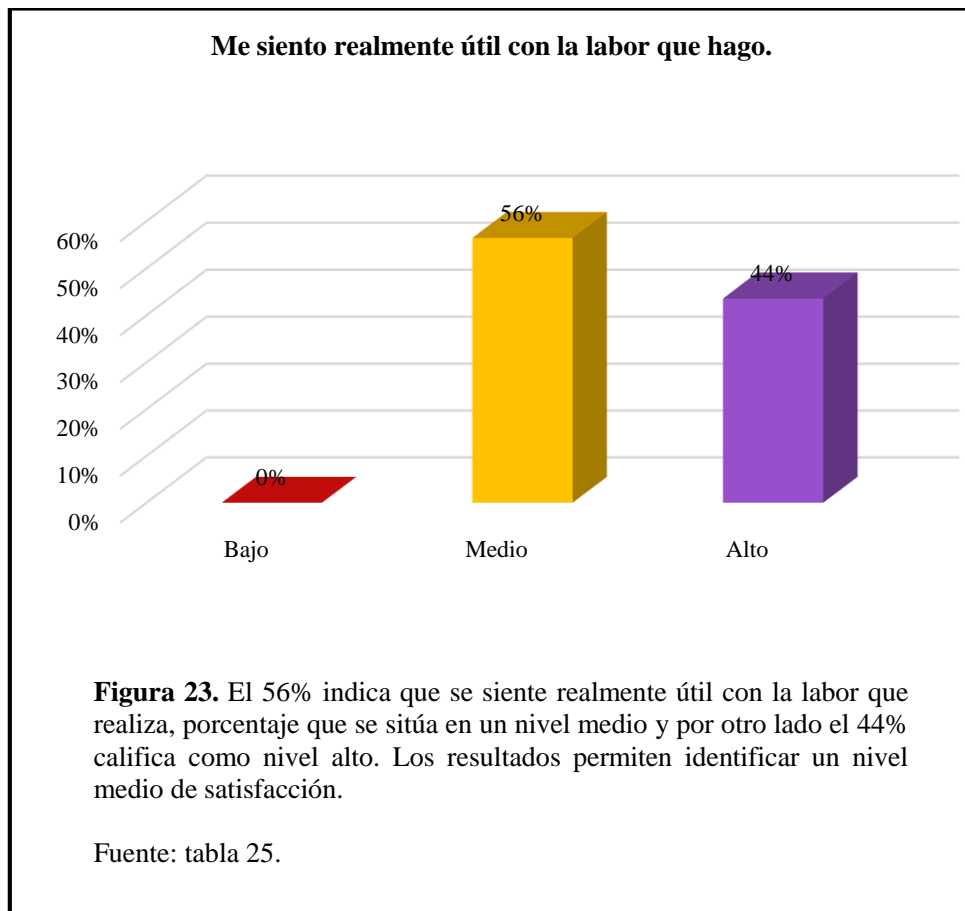


Tabla 26

Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	93	66%
Medio	47	34%
Alto	0	0%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

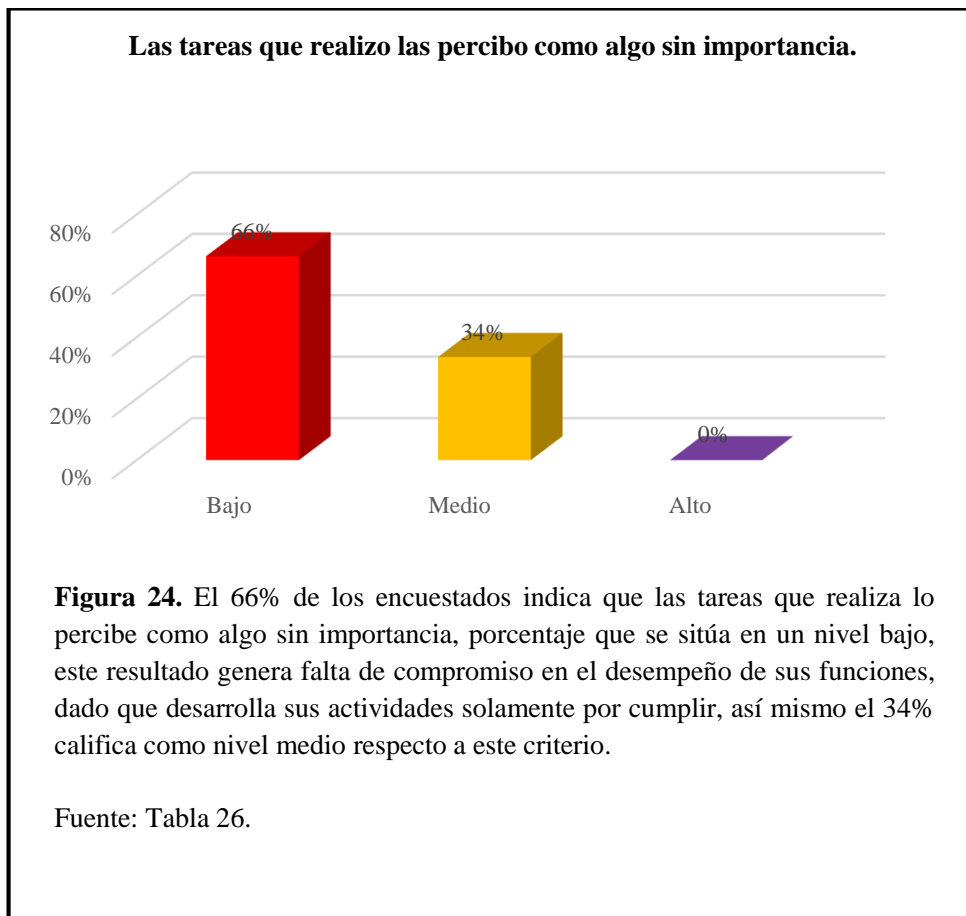


Tabla 27

Me gusta el trabajo que realizo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1%
Medio	59	42%
Alto	79	56%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

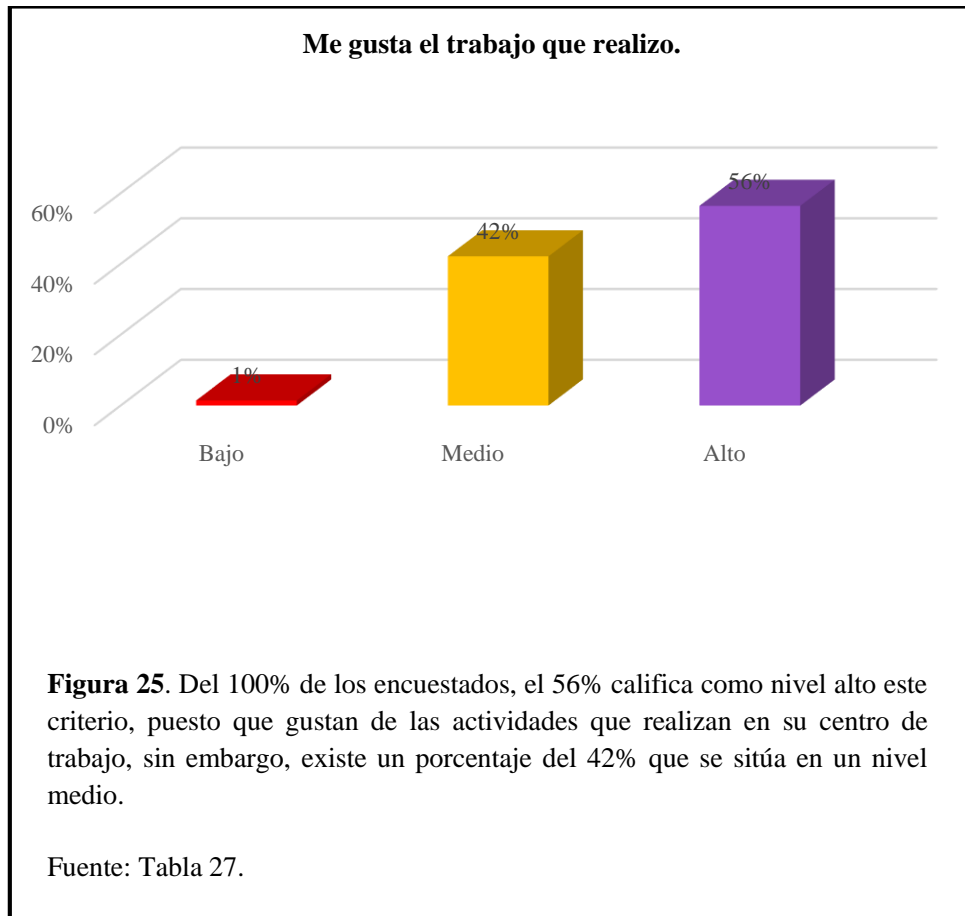


Tabla 28

Me siento complacido con la actividad que realizo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	82	59%
Alto	58	41%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

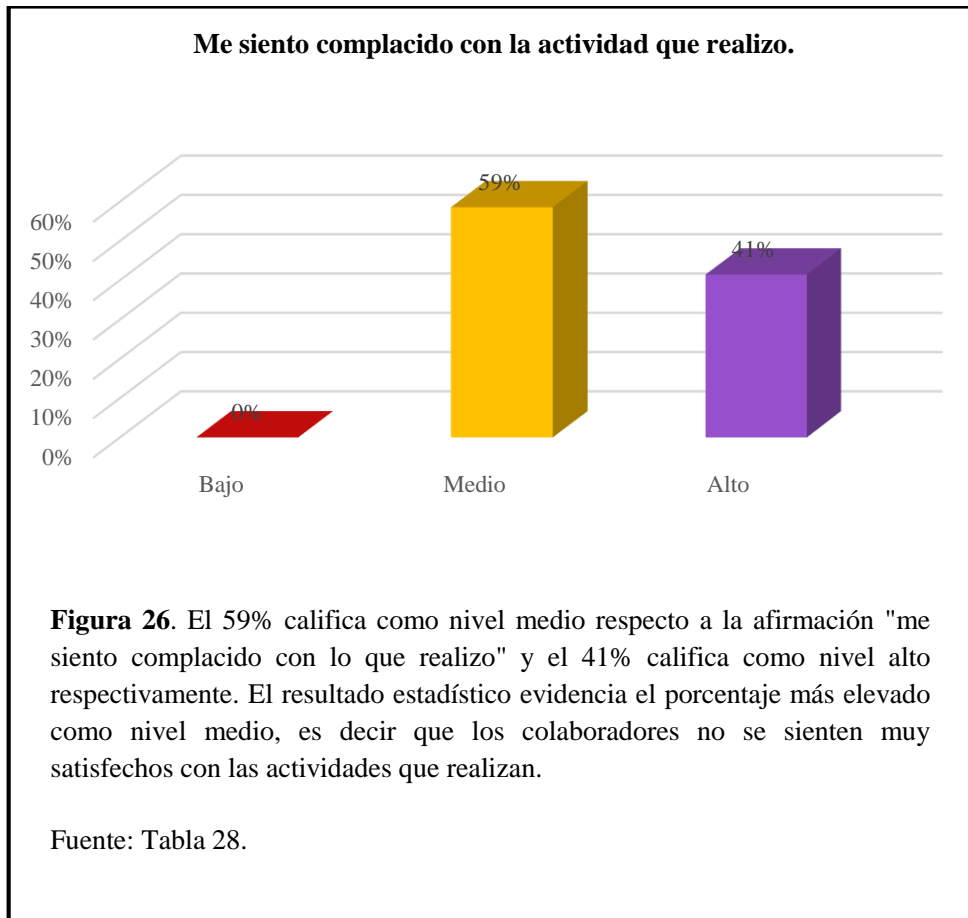


Tabla 29

Mis jefes son comprensivos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	6%
Medio	82	59%
Alto	50	36%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

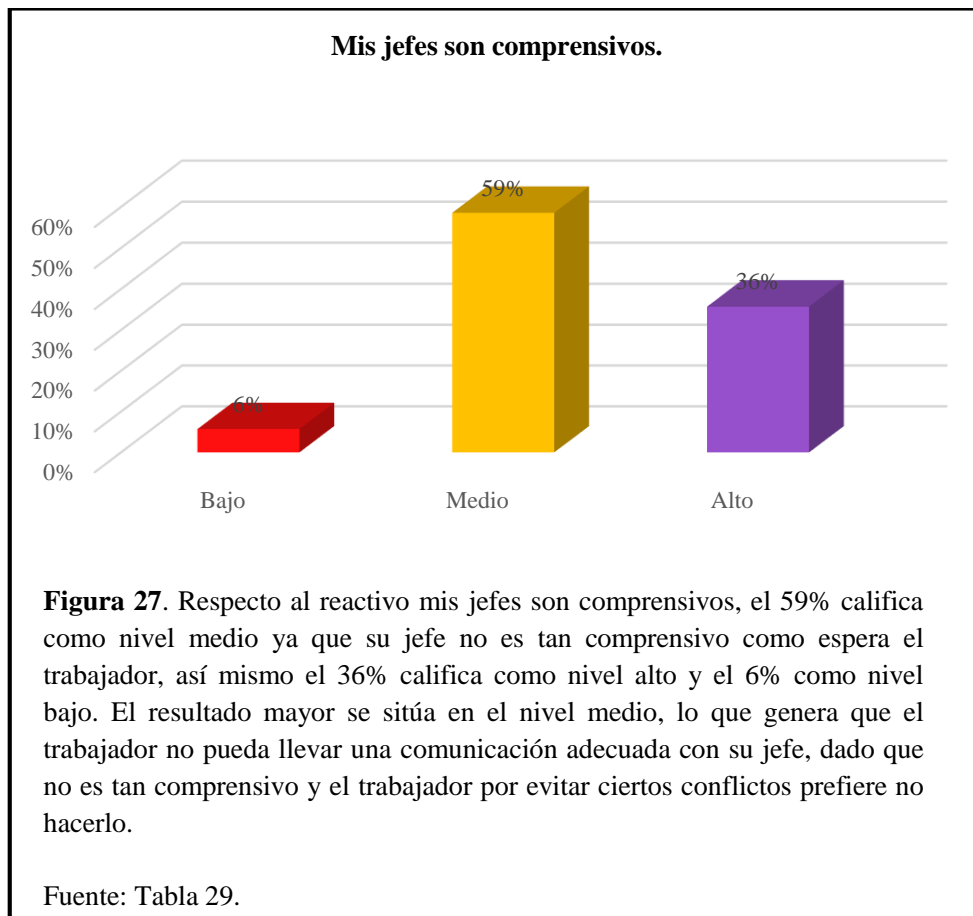


Tabla 30

Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	16%
Medio	53	38%
Alto	65	46%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

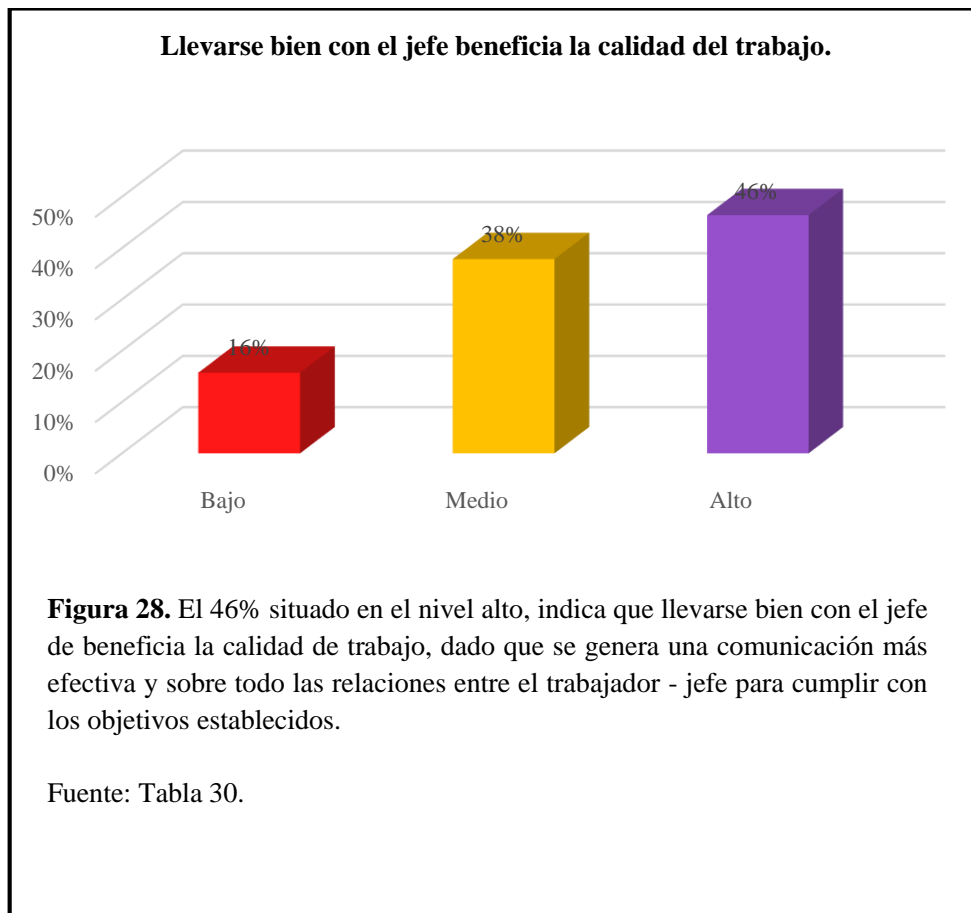


Tabla 31

La relación que tengo con mis superiores es cordial

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	16%
Medio	63	45%
Alto	55	39%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

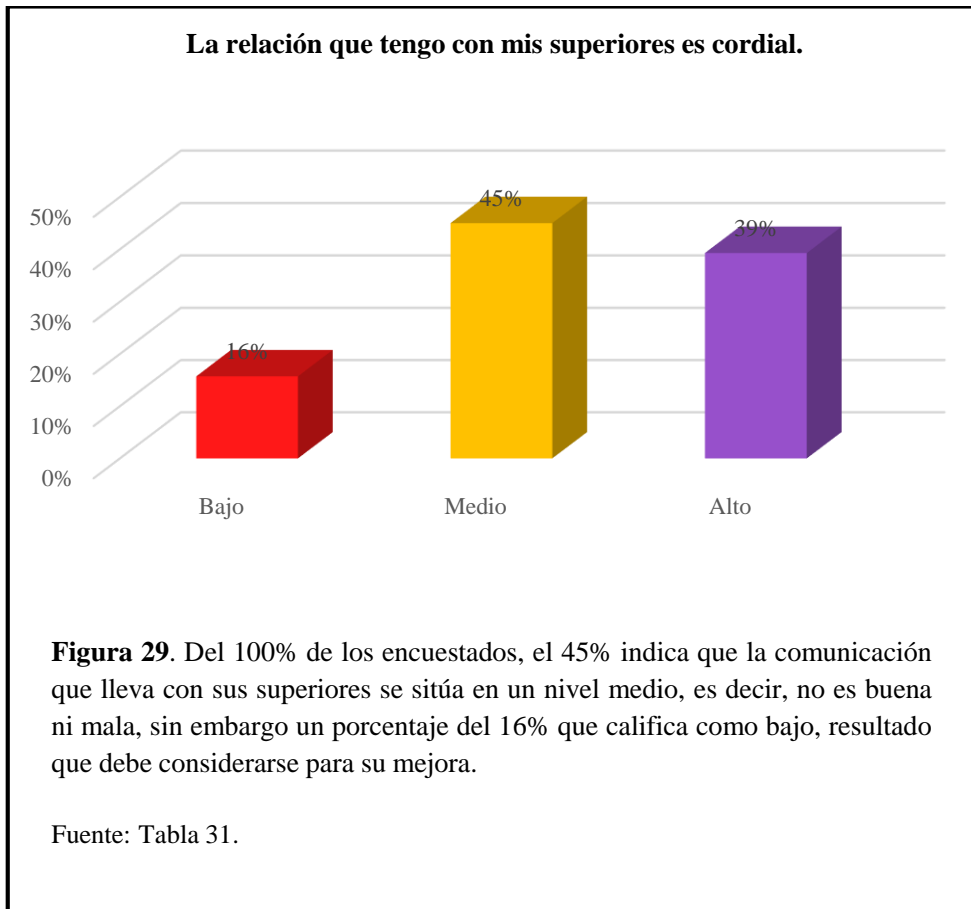


Tabla 32

No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	39%
Medio	54	39%
Alto	32	23%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

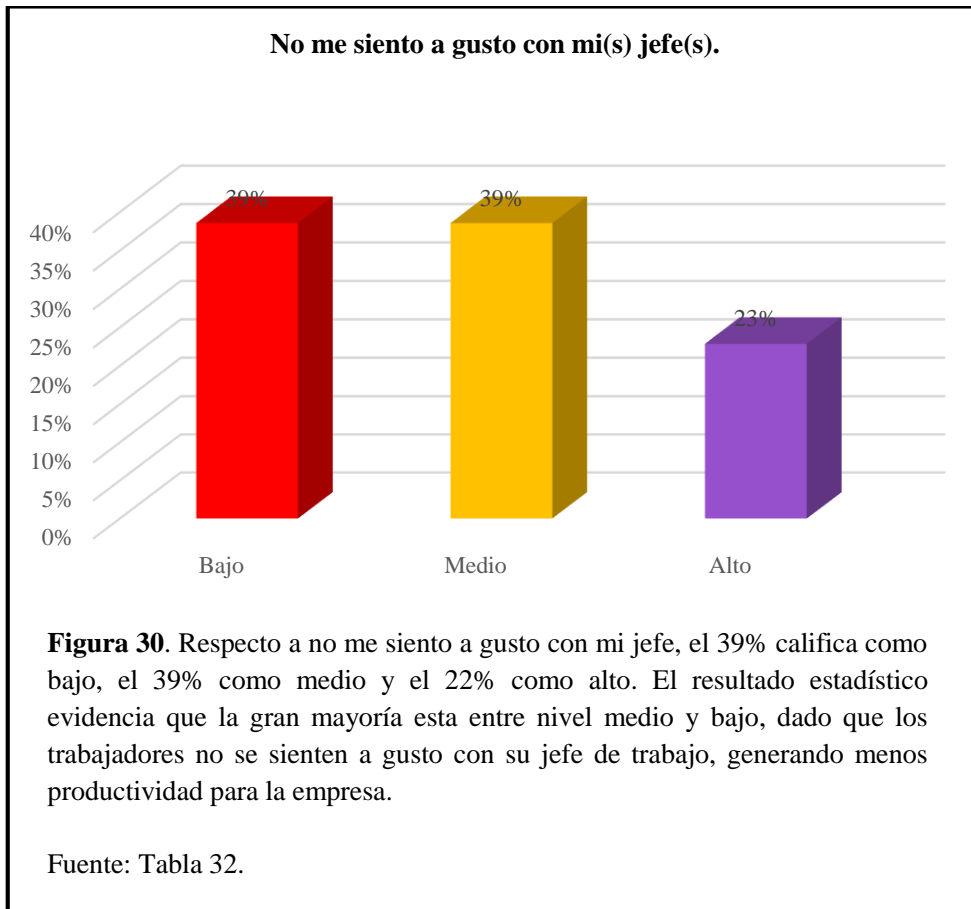
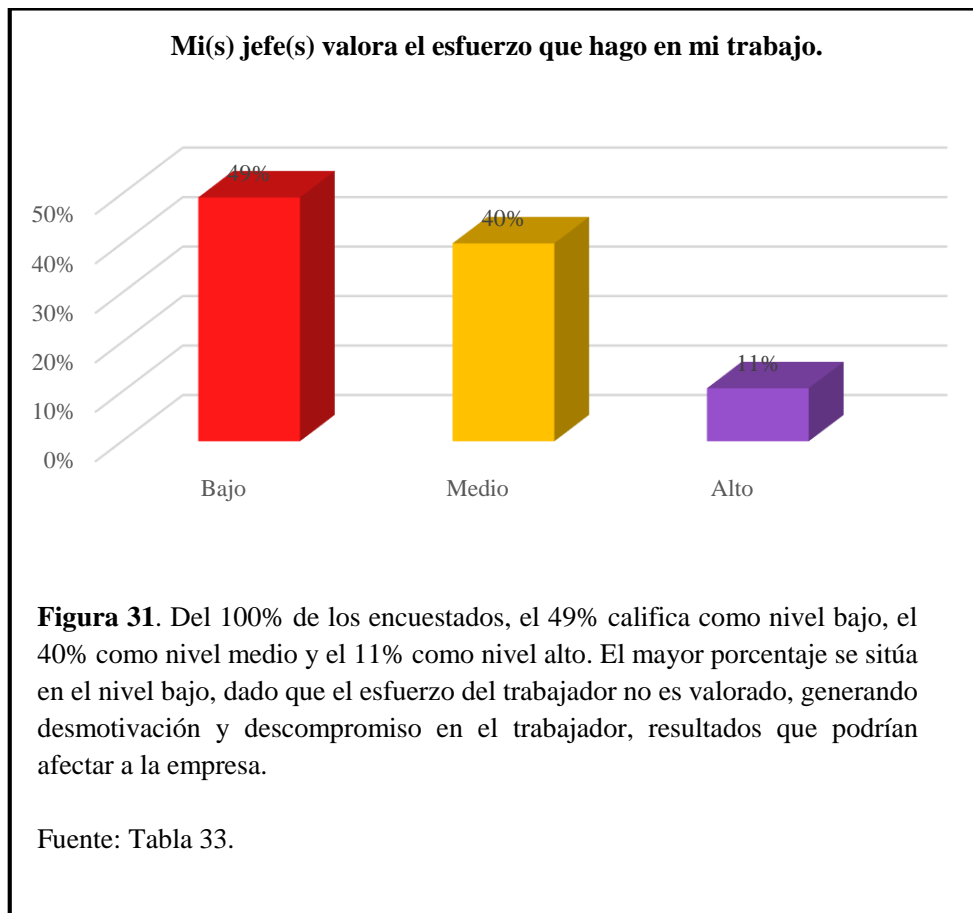


Tabla 33

Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	69	49%
Medio	56	40%
Alto	15	11%
Total	140	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.



IV. DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados se refuta lo siguiente:

La satisfacción laboral que debe tener un empleado dentro de cualquier organización, es primordial para la productividad a través de un excelente desempeño de funciones. Respecto a la variable estudiada en la presente investigación; satisfacción laboral del 100% de la muestra encuestada, el 46% de los colaboradores del segmento migraciones del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. el nivel de satisfacción lo valora como nivel medio (ver tabla 3). El resultado manifestado se acerca a los resultados que encontró Morales (2016) en su investigación donde, se evidencia que el 77% de los colaboradores valoran la satisfacción como nivel medio. Concluye para mejorar el desempeño de los empleados es fundamental aplicar estrategias de formación y considerar las necesidades de cada empleado para su satisfacción y de esta manera demuestren eficiencia en sus actividades encomendadas.

Es así como se llegó a cumplir el primer objetivo específico: Identificar los niveles de satisfacción general del personal interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.

De acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación contrastamos el segundo objetivo específico: Identificar los niveles de satisfacción del personal en la empresa Konecta según las dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones personales, desarrollo personal, desempeño de tarea y relaciones con el jefe.

Condiciones físicas: se obtuvo un porcentaje general del 58% que corresponde a un nivel medio de satisfacción (ver figura 2), así mismo respecto a la distribución física fue calificada por la mayoría como nivel medio 56%, puesto que el ambiente físico no es el adecuado para que el personal labore adecuadamente, lo que genera incomodidad e impedimento del desarrollo de las actividades laborales (ver figura 3). El autor Eustaquio (2016) señala que las condiciones físicas es uno de los principales factores que debe tomarse en cuenta para la facilitación de las actividades que desarrolla el personal dentro de una empresa, un ambiente de trabajo adecuado permite que el trabajador se sienta satisfecho dado que desarrolla sus funciones con plena comodidad, así mismo permite que su desempeño sea mucho mejor.

Beneficios laborales y remuneraciones: se obtuvo un porcentaje general de 40% que corresponde a un nivel bajo de satisfacción laboral (ver figura 2), así mismo el 49% califica como nivel bajo, dado que la remuneración que recibe no está acorde a las actividades que desarrolla, lo que genera desmotivación y falta de compromiso en sus funciones que debe desarrollar diariamente (ver figura 9). La información estadística se asemeja a los resultados de las autoras Sanavia y Vilcarromero (2018) en su tesis “nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Reque. Mayo – agosto 2017”, donde obtuvieron que el 70% del personal se encuentran insatisfechos por los siguientes elementos: insatisfacciones políticas administrativas (32%), desarrollo personal (42%) y beneficios laborales valorado con un (38%).

Políticas administrativas: se obtuvo un porcentaje general del 41% que corresponde a un nivel bajo de la satisfacción laboral (ver figura 2), este resultado depende de los reactivos que conforman a la dimensión mencionada, donde el 45% indica que le disgusta su horario de trabajo porcentaje que se sitúa en un nivel bajo (ver figura 13) así mismo, el 48% considera que la empresa no reconoce el esfuerzo si trabaja más de lo reglamentario, lo que genera que el trabajador no se sienta valorado por su trabajo y por ende genera desmotivación en su rendimiento laboral (ver figura 15). El auto Carrión (2018) en su tesis “determinación del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del hospital I Naylamp Essalud, Chiclayo 2018 evidencio en sus resultados un nivel de satisfacción bajo respecto a la dimensión beneficios laborales y políticas administrativas alcanzando un valor de 37% y 49%. Finalmente llego a la conclusión que el nivel de satisfacción del personal administrativo del Hospital es calificado como nivel medio, es decir que no se encuentran satisfechos al 100% para desempeñarse eficientemente.

Relaciones sociales: la satisfacción laboral de esta dimensión se sitúa en un nivel medio alcanzando un porcentaje del 45% (ver figura 2), especialmente porque el ambiente que crean entre compañeros de trabajo influye en el cumplimiento de sus actividades. Según Alles (2013) señala todos los seres humanos buscamos socializarnos con las demás personas, y cada quien tiene actitudes y comportamientos diferentes y estas deben influir positivamente en las demás personas. En una organización las relaciones sociales son muy importantes, puesto que permite generar confianza y mayor comunicación entre compañeros, lo que permite el apoyo entre sí para cumplir con sus funciones cotidianas.

Respecto a la satisfacción laboral de la dimensión desarrollo personal, se obtuvo un porcentaje del 45%, resultado que se sitúa en un nivel medio, dimensión que está relacionado con las actividades que desarrolla el personal de la empresa Konecta y el beneficio que les genera de manera personal (ver figura 2).

Desempeño de tarea: El nivel de satisfacción laboral de esta dimensión se sitúa en un nivel medio alcanzando un porcentaje general del 48%, así mismo a esta dimensión responde las tareas que realizan los colaboradores y sobre todo el grado de satisfacción que tiene por realizarlo (ver figura 2).

Respecto a la satisfacción laboral de la dimensión relaciones con el jefe el total de los encuestados valoran el nivel de satisfacción de esta dimensión como un nivel medio obteniendo un porcentaje del 44% (ver figura 2), así mismo el 59% indica que su jefe no es comprensivo, lo que conlleva a valorar la satisfacción de dicha dimensión como nivel medio (ver figura 27) y por último el 49% califica como nivel bajo, dado que el esfuerzo del trabajador no es valorado por su jefe, generando desmotivación y descompromiso en el trabajador (ver figura 31). Spearman (2015) esta dimensión hace referencia al contacto que tiene el trabajador con su jefe directo y en función a sus tareas que desarrolla frecuentemente. Para que el empleado tenga un excelente desempeño es muy importante que los gerentes o jefes que tenga a cargo un grupo de personas manejen una comunicación efectiva que les permita tener una relación directa entre jefe – colaborador y colaborador – jefe.

Después de contrastar todos los hallazgos encontrados podemos decir que se ha llegado a determinar el nivel de satisfacción del personal interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo - 2019.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que el nivel de satisfacción general del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. es valorado como nivel medio alcanzando un porcentaje general de 46%. lo que indica que en su mayoría el personal no se encuentra satisfecho, resultado que debe considerarse y tomar acciones para direccionarlas a fortalecer la satisfacción laboral, de lo contrario el personal seguirá trabajando solamente por cumplir rutina.

Se concluye que las condiciones físicas se sitúan en un nivel medio de satisfacción alcanzando un porcentaje del 58%, dado que gran parte el ambiente físico y a la distribución no es la adecuada para que el personal labore cómodamente.

Se concluye que los beneficios laborales y remuneraciones se sitúan en un nivel bajo de satisfacción alcanzando un porcentaje del 40%, dado que gran parte del ambiente físico y la distribución no es la adecuada para que el personal labore cómodamente, así mismo la remuneración que recibe el personal no está acorde a las actividades que desarrolla, lo que genera desmotivación y falta de compromiso en sus funciones que debe desarrollar diariamente.

Se concluye que las políticas administrativas se sitúan en un nivel bajo de satisfacción alcanzando un porcentaje del 41%, dado que el personal disgusta de su horario y sobre todo que la empresa no reconoce el esfuerzo si trabaja más de lo reglamentario.

Se concluye que las relaciones sociales se sitúan en un nivel medio de satisfacción alcanzando un porcentaje del 45%, porque el ambiente que crean entre compañeros de trabajo influye en cierta medida en el cumplimiento de sus actividades.

Se concluye que el desarrollo personal se sitúa en un nivel medio de satisfacción alcanzando un porcentaje del 45%, lo que está relacionado con las tareas que realiza el empleado y los beneficios que le genera.

Se concluye que el desempeño de tarea y las relaciones con el jefe se sitúan en un nivel medio de satisfacción alcanzando un porcentaje del 48% y 44% respectivamente.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. tomar en cuenta los factores que afectan la satisfacción del personal y en base a ello tomar las medidas correspondientes con la finalidad de mantener un nivel alto de satisfacción del cliente interno y por ende, esto generará mayor compromiso en sus actividades habituales.

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. mejorar la distribución física del ambiente de trabajo, con la finalidad de generar comodidad en el desarrollo de las diferentes actividades que van a desarrollar diariamente los colaboradores, esto ayudara a fortalecer el nivel de satisfacción en función a dicha dimensión.

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. mejorar los beneficios laborales con el objetivo que estos estén acorde a las actividades que realizan los colaboradores, esto no solamente ayudará a fortalecer la satisfacción del mismo, si no a mejorar sus expectativas económicas.

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. reconocer el esfuerzo y ofrecer un trato adecuado a los colaboradores, esto ayudará a mejorar las políticas administrativas y la satisfacción del trabajador.

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. fomentar el trabajo en equipo y dar a conocer la importancia del ambiente que se genera entre trabajadores y la influencia que tiene en el cumplimiento de sus funciones.

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. desarrollar los ascensos profesionales, esto ayudará a mejorar la satisfacción del trabajador al conocer los logros de su trabajo.

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. valorar las diferentes actividades que realizan los colaboradores, con la finalidad que este se sienta cómodo en el área donde se desempeñe.

Referencias bibliográficas

- Acevedo, J. (2015). *Evaluación de la satisfacción en el servicio de los usuarios de la IPS servicios integrales de salud "VAQNAR" en la ciudad de Tunja Boyacá. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia : <https://repositorio.uptc.edu.co>
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. México: Ediciones Granica.
- Álvarez, B., Yosa, N., & Figueroa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Revista Dominio de las Ciencias, Vol.4* , 362-372.
- Arroyo, M. C. (2018). *Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los Colaboradores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, Chiclayo*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Carrión, C. (2018). *Determinación del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del hospital I Naylamp Essalud, Chiclayo 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Dávila, C. (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/>
- Enriquez, P. (2016). *Motivación y satisfacción laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad de Morelia: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx>
- Eustaquio, J. (2016). *El ambiente laboral, eso que siempre está y muchas veces no prestamos atención*. Obtenido de <https://www.randstad.com.ar/>
- Francesc, E. (2017). *La satisfacción laboral en la empresas*. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com>
- Fuchs, R. M., & Sugano, S. (2017). El sueldo no es suficiente para atraer y retener a los mejores. *Journal of Business, Vol. 1(2)*, 91- 106 .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: Mc Graw Hill.
- Lomas, R. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Montserrat, C., & Mascarilla, O. (2018). Satisfacción laboral. El caso de los empleados del sector de las tecnologías de la información en España. *Revista Universia Business Review, Vol.58*, 36-51.

- Morales, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. (Tesis de Pregrado)* . Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Reyes, S. (2016). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt>
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción Profesional: un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología, Vol.26*, 329-345.
- Sanavia, C., & Vilcarromero, K. (2018). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Reque. Mayo – agosto 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Nacional Pdros Ruis Gallo: <http://repositorio.unprg.edu.pe/>
- Triglia, A. (2016). *Teoría Bifactorial de Spearman*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com>
- Yabhar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina - Cieneguilla. (Tesis de Pre Grado)*. Obtenido de Universidad San Martín de Porres: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/>
- Zavala, O. (2016). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una Empresa Embotelladora De Bebidas. (Tesis de grado)*. Obtenido de Instituto Politécnico Nacional : <http://tesis.IPN.edu.pe/>

Anexo N° 1: **Escala de satisfacción laboral (SOÑA PALMA CARRILLO)**

Instrucciones: Los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación, por favor lea atentamente y marque con un aspa (X) hasta qué punto está satisfecho o insatisfecho con los siguientes enunciados. La participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que le rogamos la máxima sinceridad.

Muy Insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni Insatisfecho Ni satisfecho (3) Satisfecho (4) Muy Satisfecho (5)

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi remuneración no está acorde a mis actividades que realizo.					
3	El ambiente que generan mis compañeros influye en el cumplimiento de mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
5	Mis jefes son comprensivos.					
6	Siento que la empresa no me brinda un trato adecuado.					
7	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
8	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
9	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
12	Me disgusta mi horario de trabajo.					
13	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
14	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
15	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
16	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
17	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
18	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
19	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
20	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
21	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
22	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
23	Me gusta el trabajo que realizo.					
24	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
25	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
26	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
27	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
28	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo N° 2: **Validación por expertos**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Onésimo Mago Nuñez
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Doctor en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 años
	CARGO	Director de Investigación USS
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar cuál es el nivel de satisfacción del personal interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo - 2019.	
	ESPECÍFICOS	
	Medir según dimensiones la satisfacción del personal interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019 Medir de forma global la satisfacción del personal en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta	


	de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
CONDICIONES FISICAS	
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES	
6. Mi remuneración no está acorde a mis actividades que realizo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	

<p>9. Siento que la empresa no me brinda un trato adecuado.</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Me disgusta mi horario de trabajo.</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. El horario de trabajo me resulta incómodo.</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>RELACIONES SOCIALES</p>	
<p>13. El ambiente que generan mis compañeros influye en el cumplimiento de mis funciones.</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Me agrada trabajar con mis compañeros.</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>DESARROLLO PERSONAL</p>	
<p>16. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

	<hr/> <hr/> <hr/>
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
DESEMPEÑO DE TAREA	
20. Me siento realmente útil con la labor que hago.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. Me gusta el trabajo que realizo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. Me siento complacido con la actividad que realizo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
RELACIONES CON EL JEFE	
24. Mis jefes son comprensivos.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

	<hr/> <hr/> <hr/>
27. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
28. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>28</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO
164/51057

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodas Cobos Jose
	PROFESIÓN	Estadístico
	ESPECIALIDAD	Análisis de Datos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	3 años
	CARGO	D.T.C
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar cuál es el nivel de satisfacción del personal interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo - 2019.	
	ESPECÍFICOS	
	Medir según dimensiones la satisfacción del personal interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019 Medir de forma global la satisfacción del personal en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta	


	de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
CONDICIONES FISICAS	
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES	
6. Mi remuneración no está acorde a mis actividades que realizo.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA() TD() SUGERENCIAS: <u>no redacción</u> _____
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	

9. Siento que la empresa no me brinda un trato adecuado.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Me disgusta mi horario de trabajo.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. El horario de trabajo me resulta incómodo.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
RELACIONES SOCIALES	
13. El ambiente que generan mis compañeros influye en el cumplimiento de mis funciones.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. Me agrada trabajar con mis compañeros.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
DESARROLLO PERSONAL	
16. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____

18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
DESEMPEÑO DE TAREA	
20. Me siento realmente útil con la labor que hago.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. Me gusta el trabajo que realizo.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. Me siento complacido con la actividad que realizo.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
RELACIONES CON EL JEFE	
24. Mis jefes son comprensivos.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

	_____ _____ _____
27. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>28</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	<i>bien</i>
3. OBSERVACIONES	<i>bien</i>



JUEZ - EXPERTO

72944917

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Mg Dante Roberto Foiloc Piscoya
PROFESIÓN	Contador Público - Abogado
ESPECIALIDAD	Administrativa
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 años
CARGO	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019.	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar cuál es el nivel de satisfacción del personal interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo - 2019.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Medir según dimensiones la satisfacción del personal interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019</p> <p>Medir de forma global la satisfacción del personal en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019</p>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta

	de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
CONDICIONES FISICAS	
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. El ambiente donde trabajo es confortable.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES	
6. Mi remuneración no está acorde a mis actividades que realizo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	

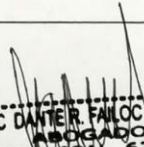
<p>9. Siento que la empresa no me brinda un trato adecuado.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Me disgusta mi horario de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. El horario de trabajo me resulta incómodo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>RELACIONES SOCIALES</p>	
<p>13. El ambiente que generan mis compañeros influye en el cumplimiento de mis funciones.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Me agrada trabajar con mis compañeros.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>DESARROLLO PERSONAL</p>	
<p>16. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
19. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
DESEMPEÑO DE TAREA	
20. Me siento realmente útil con la labor que hago.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
21. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
22. Me gusta el trabajo que realizo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
23. Me siento complacido con la actividad que realizo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
RELACIONES CON EL JEFE	
24. Mis jefes son comprensivos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
25. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
26. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

Scanned with
CamScanner

	<hr/> <hr/> <hr/>
27. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>
28. Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ <hr/> <hr/>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>28</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


CPC DANIEL FAJOC PISCOYA
ABOGADO
REG. Nº 6333
JUEZ - EXPERTO

Anexo 3: Alfa de Cronbach

ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para el análisis estadístico de fiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach (α) el cual requiere de una sola administración del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto al ítem del cuestionario. Este análisis se realizó mediante el programa SPSS- versión 25 para los 28 ítems.

Tabla de Valoración del coeficiente de Cronbach:

0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.89	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

A partir de la aplicación del instrumento cuestionario se encontró un alfa de Cronbach (α) de 0.909 que indica una confiabilidad perfecta que supera el límite establecido de 0.5.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.909	28

idad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VARIABLES
 Estadísticas de total de elemen

Fiabilidad

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	93,80	344,063	,087	,913
P2	91,60	322,779	,746	,902
P3	92,90	310,832	,740	,900
P4	91,40	333,937	,431	,907
P5	92,75	315,461	,604	,903
P6	91,95	325,839	,508	,905
P7	91,80	314,484	,635	,903
P8	91,85	341,082	,163	,911
P9	92,70	311,063	,739	,901
P10	92,75	320,513	,535	,905
P11	92,40	321,726	,621	,903
P12	91,90	336,411	,267	,909
P13	92,15	327,713	,480	,906
O14	91,85	355,924	-,152	,918
P15	92,00	347,368	,015	,914
P16	91,85	321,503	,646	,903
P17	92,25	316,408	,762	,901
P18	92,40	309,200	,743	,900
P19	91,35	331,924	,554	,905
P20	92,35	319,187	,650	,903
P21	92,55	349,418	-,027	,915
P22	91,60	332,568	,390	,907
P23	91,60	329,726	,675	,904
P24	91,70	329,274	,435	,907
P25	92,05	330,366	,626	,904
P26	92,30	314,853	,655	,902
P27	92,90	311,358	,775	,900
P28	92,50	313,947	,773	,900

Con los Ítem seleccionados pasaremos a elaborar el instrumento definitivo para medir la variable de estudio.

Anexo N° 4: Baremación de factores de la satisfacción laboral

FACTORES	BAREMACIÓN
SATISFACCIÓN GENERAL	
Bajo	32-74
Medio	75-117
Alto	118-160
CONDICIONES FÍSICAS	
Bajo	6-14
Medio	15-22
Alto	23-30
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIONES	
Bajo	3-7
Medio	8-11
Alto	12-15
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	
Bajo	14-25
Medio	26-36
Alto	37-55
RELACIONES SOCIALES	
Bajo	2-4
Medio	5-7
Alto	8-10
DESARROLLO PERSONAL	
Bajo	4-9
Medio	10-15
Alto	16-20
DESEMPEÑO DE TAREA	
Bajo	6-14
Medio	15-22
Alto	23-30
RELACIONES CON EL JEFE	
Bajo	6-14
Medio	15-22
Alto	23-30

Anexo 5: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019?	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo general 	El nivel de satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019, es medio.	Satisfacción laboral	Elementos materiales	
	Determinar cuál es el nivel de satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo - 2019.			Condiciones físicas	Infraestructura
				Beneficios laborales y remuneraciones	Nivel de satisfacción
	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos específicos: 			Políticas administrativas	Aceptación de las políticas empresariales Aceptación de las normas empresariales
	Medir de forma general la satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.			Relaciones sociales	Relaciones interpersonales
				Desarrollo personal	Actividades de desarrollo Ascensos profesionales Autorrealización
	Medir según dimensiones la satisfacción del cliente interno en la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.			Desempeño de tarea	Valoración de las actividades laborales
				Relaciones con la autoridad	Relación con su jefe Valoración de las actividades laborales del jefe

Anexo N° 6: Acta de originalidad de la investigación



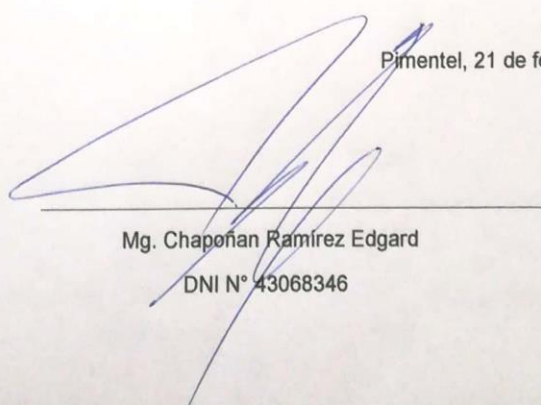
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Chapoñan Ramírez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0926-FACEM-USS-2019 de la estudiante Juanico Toro Carol Estefanía, titulada NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de febrero de 2020



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard

DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo N° 7: Autorización de permiso

Konecta

AUTORIZACIÓN DE PERMISO

El que suscribe como jefe de operaciones de la empresa KONECTA S.A.C, hace constar:

Que a la señorita CAROL ESTEFANIA JUANICO TORO, Estudiante de la Escuela de Administración de la universidad Señor de Sipán, se le ha concedido el permiso para realizar su desarrollo de Investigación en nuestra empresa, en la cuenta/ área Movistar Argentina, teniendo como fecha de inicio 20 de mayo del 2019 y fecha de culminación 15 de julio del 2019.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.



Martín Horacio Martínez
JEFE DE OPERACIONES

.....
MARTIN HORACIO MARTINEZ
RESPONSABLE DE OPERACIONES

Chiclayo, 20 de mayo 2019

ALLUS SPAIN S.L
JR. CARABAYA N° 933
LIMA PERÚ
VOICE +51 1 7081100
WWW.GRUPOKONECTA.COM

Anexo N° 8: Evidencias fotográficas

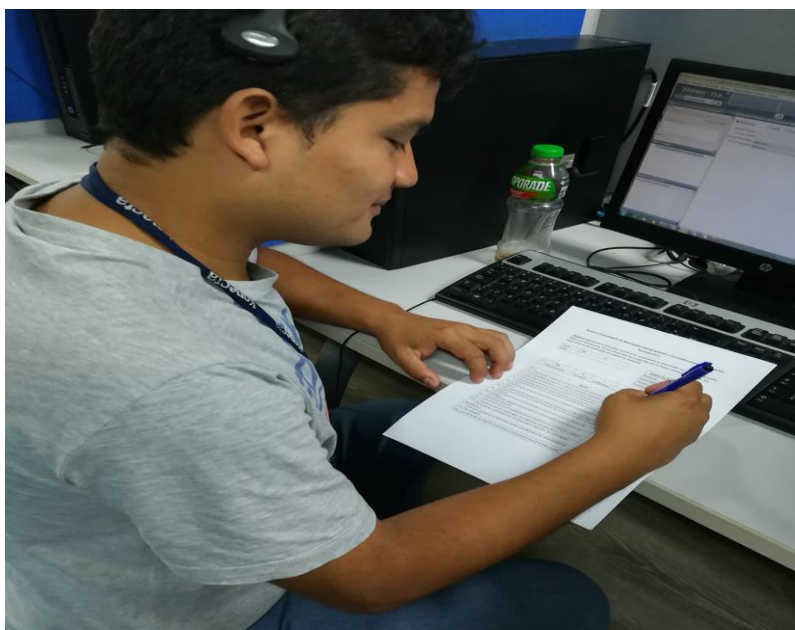


Figura 32. Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento.

Fuente: Empresa Konecta S.A.C.



Figura 33. Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento.

Fuente: Empresa Konecta S.A.C.

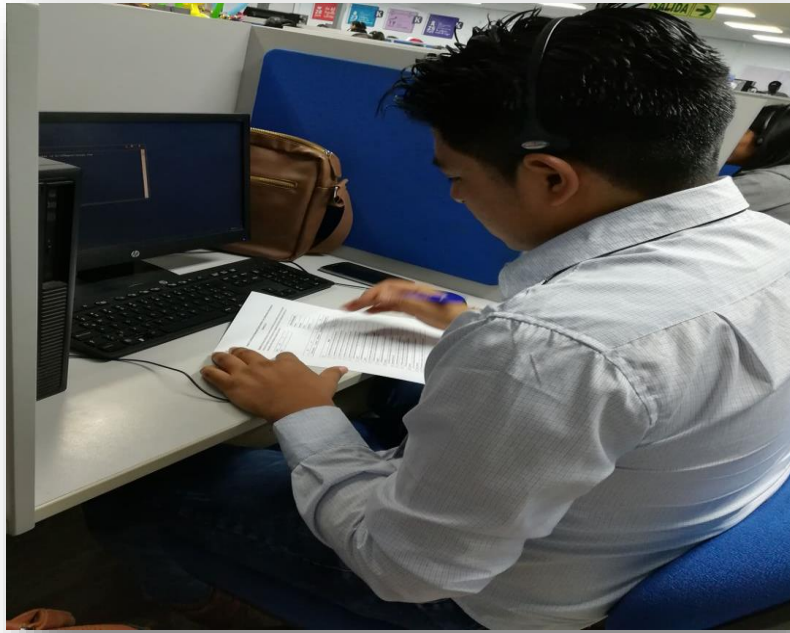


Figura 34. Evidencia fotográfica de la aplicación del instrumento.

Fuente: Empresa Konecta S.A.C.