



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN
LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES JOSOL
EIRL - 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autora:

**Espinoza Córdova Sujey Nataly
<https://orcid.org/0000-0002-2221-8575>**

Asesor:

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>**

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2021**

RESUMEN

La presente investigación se denomina **SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES JOSOL EIRL - 2019**, el objetivo es conocer cómo afecta el bienestar del trabajador en la realización de sus tareas. Investigación descriptiva - no experimental. Tiene justificación teórica, metodológica y social. Esta investigación incluye una población pequeña obteniendo un tamaño muestral de 05 trabajadores a los que se les dio una serie de preguntas para obtener información.

Dentro de los resultados más importantes, se evidencia que el 100% de los encuestados señalan que presentan inconvenientes para desempeñar sus funciones, otra información es que el 80% de la muestra manifiestan que las condiciones y comodidades no son las más adecuadas y el 100% expresan insatisfacción en relación a sus pagos y responsabilidades.

Así mismo también se concluye que los inconvenientes para realizar las funciones, el ambiente físico, las remuneraciones, influyen en la producción de la empresa. Se recomienda prestar atención a los factores que producen un efecto negativo en la satisfacción del trabajador.

Palabras Claves

Satisfacción laboral y productividad.

ABSTRACT

This research is called LABOR SATISFACTION AND PRODUCTIVITY IN THE COMPANY TELECOMUNICACIONES JOSOL EIRL - 2019, the objective is to know how it affects the well-being of the worker in the performance of their tasks. Descriptive research - not experimental. It has theoretical, methodological and social justification. This research includes a small population obtaining a sample size of 05 workers who were given a series of questions to obtain information.

Among the most important results, it is evidenced that 100% of the respondents indicate that they have inconveniences to perform their functions, other information is that 80% of the sample state that the conditions and amenities are not the most appropriate and 100% express dissatisfaction regarding their payments and responsibilities.

Likewise, it is also concluded that the inconveniences to perform the functions, the physical environment, the remuneration, influence the production of the company. It is recommended to pay attention to the factors that have a negative effect on worker satisfaction.

Keywords

Job satisfaction and productivity.

INDICE

Resumen	ii
Palabras Claves.....	ii
Abstract.....	iii
Keywords.....	iii
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1 Realidad Problemática	8
1.2 Trabajos Previos	9
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	11
1.3.1 Satisfacción Laboral.....	11
1.3.2 Productividad	13
1.4 Formulación del Problema.....	14
1.5 Justificación e Importancia	14
1.6 Hipótesis	15
1.7 Objetivos	15
1.7.1 Objetivo General	15
1.7.2 Objetivo Específico.....	15
1.8 Limitaciones.....	15
II. MATERIAL Y METODO	18
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	16
2.2 Población y Muestra	16
2.3 Variables, Operacionalización	16
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	18
2.4.1 Técnicas e Instrumentos.....	18
2.4.2 Validez	18
2.4.3 Confiabilidad.....	18
2.5 Procedimientos de Análisis de Datos.....	18
2.6 Aspectos Éticos.....	18
2.7 Criterios de Rigor Científico.....	18
III. RESULTADOS	19
3.1 Tablas y Figuras.....	19
3.2 Discusión de Resultados	33

IV. CONCLUSIONES.....	34
V. RECOMENDACIONES.....	35
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	36
VII. ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	17
Tabla 2	19
Tabla 3	20
Tabla 4	21
Tabla 5	22
Tabla 6	23
Tabla 7	24
Tabla 8	25
Tabla 9	26
Tabla 10	27
Tabla 11	28
Tabla 12	29
Tabla 13	30
Tabla 14	31
Tabla 15	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cuenta con los recursos y herramientas necesarias para realizar sus actividades	19
Figura 2: Cumple con las metas que le asigna la empresa	20
Figura 3: El gerente solicita sus ideas para mejorar su trabajo	21
Figura 4: Participa en las reuniones de equipo	22
Figura 5: Recibe capacitaciones para desarrollar bien sus actividades	23
Figura 6: El ambiente donde se trabaja es agradable.....	24
Figura 7: Existen riesgos físicos en su puesto de trabajo	25
Figura 8: El lugar de trabajo está bien organizado	26
Figura 9: Las instalaciones físicas que le brinda la empresa son adecuadas	27
Figura 10: Está conforme con la remuneración que percibe	28
Figura 11: El gerente les motiva para hacer sus actividades de forma efectiva	29
Figura 12: Estima que un incremento de sueldo mejoraría la rentabilidad organizacional.	30
Figura 13: Obtiene reconocimiento de parte de la organización	31
Figura 14: Usted está contento con los estímulos que la organización le ofrece	32

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En todo el mundo la satisfacción laboral tiene un rol fundamental en cada una de las empresas, permitiendo al personal sobresalir en una amplia gama de actividades y aumentar su valor. En una sociedad tan competitiva como la nuestra, muchas organizaciones poseen objetivos específicos para lograr el éxito y limitar el crecimiento del bienestar de los empleados. De hecho, muchas empresas no han tomado medidas para mejorar las habilidades de sus empleados, ni para aumentar su productividad para que puedan disfrutar de las tareas asignadas. Por tanto, los hábitos pocos saludables pueden perjudicar a la empresa, incluyendo huelgas, suspensiones, inactividad y un servicio inadecuado a los consumidores.

En Perú hay un gran problema con la satisfacción laboral, las empresas solo buscan generar ganancias brindando productos a los clientes pero no les importa el bienestar de los empleados, convirtiendo sus actitudes positivas en negativas, necesitando mejorar sus habilidades y de esta manera pueden disfrutar de lo que hacen en casa.

En la ciudad de Bagua Grande y precisamente en la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL, se ha analizado las dificultades que presenta el personal para realizar sus labores, ya que no poseen las herramientas adecuadas para realizar de la mejor manera sus actividades, las condiciones físicas no son las adecuadas, además las remuneraciones no son justas, consiguientemente esto ha provocado que los trabajadores, pierdan su nivel de efectividad, pues no cuentan con las herramientas y recursos necesarios para ejecutar bien su trabajo así como también no se les reconoce su esfuerzo laboral.

1.2. Trabajos Previos

Ámbito Internacional

Vargas, Balderas, Amador, Becerra y Villegas (2018) en su enunciado “El lugar de trabajo y su impacto en la producción”. Tuvo por finalidad establecer predominación y efecto en el bienestar laboral relacionadas con el rendimiento mediante un análisis exploratorio secuencial, en la cual el autor concluye que en la presente investigación intervienen componentes como por ejemplo la limpieza laboral y el sueldo del personal, pudiendo detectar la realidad de una interacción considerable con el bienestar laboral y la rentabilidad”.

Calderón (2016) en su investigación llamada “Grado de bienestar gremial que tienen los colaboradores del área administrativa del Municipio de Huehuetenango”. Tiene por finalidad establecer el grado de bienestar laboral de todo el personal en cada una de las actividades, estudio tipo descriptiva, en la cual concluye lo siguiente: “Del total de trabajadores evaluados por medio del examen de satisfacción laboral, mencionaron todos sentirse bien laboralmente”.

Ríos (2014) en su investigación nombrada “Nivel de conformidad del trabajador y su impacto en el ambiente laboral de la Municipalidad de Huehuetenango”. Tuvo como fin encontrar la relación entre el nivel de conformidad y el ambiente laboral. Estudio tipo descriptivo – correlacional, en la cual concluye lo siguiente: “El análisis de la variable independiente permitió al investigador ver que, en general, los trabajadores están comprometidos con su trabajo para obtener un beneficio recíproco”.

Ámbito Nacional

Mesías (2017) en su tesis enunciada “Impacto laboral en el rendimiento de los colaboradores de la Empresa Complejo Agroindustrial Beta S.A Provincia Chíncha, 2017”. Tuvo por finalidad entablar la relación de ambas variables con el personal. Estudio tipo descriptivo – correlacional. Concluyendo que el bienestar laboral es alto debido a que se sienten contentos en la organización, reconociendo su esfuerzo de todos los días.

Lihón (2016) en su investigación nombrada “Nivel de conformidad y su impacto en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Agroindustrias San Simón S.A”. Tuvo por finalidad medir el grado de bienestar del trabajador, la cual se llega a la siguiente conclusión “Los trabajadores tienen un grado elevado de rendimiento ya que se sienten bien con la empresa, por consiguiente se puede detectar que si hay predominación de bienestar laboral en los trabajadores.”

Flores y Vilca (2015) en su investigación llamada “El ambiente laboral y su impacto en el rendimiento de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L Arequipa – 2015”. Tuvo por finalidad establecer la predominación del bienestar laboral en el rendimiento de la organización. Estudio descriptiva - explicativa, en conclusión “El personal se interesa en el bienestar como para facilitar el hacer laboral. Por lo cual el personal prefiere ambientes físicos que no sean arriesgados y fastidiosos. El calor, la iluminación, la bulla, instalaciones limpias y algo moderno, con herramientas y equipos adecuados que permitan hacer un manejo eficaz y según las necesidades requeridas”.

Ámbito Local

Castillo y Ruíz (2016) en su investigación nominada “Interacción del ambiente laboral y el nivel de conformidad en los trabajadores de la Empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, Bagua Grande, Amazonas, 2016”. Tuvo por finalidad establecer la relación laboral entre ambas variables. Estudio tipo cuantitativa – no experimental, llegando a la conclusión que el ambiente empresarial se relaciona ventajosamente con el bienestar laboral y sus correspondientes magnitudes.

Idrogo (2016) y su tesis nominada “Ambiente laboral en el rendimiento de actividades de los trabajadores de educación superior de la ciudad de Bagua Grande provincia de Utcubamba - 2016”. Tuvo por objetivo estudiar la interacción entre el ambiente laboral y el bienestar de los trabajadores. Investigación tipo correlacional – descriptiva, concluyendo que a mejor es el ambiente empresarial mejor es el bienestar laboral.

Huancas (2018) y su tesis nominada “Predominación administrativa en el ambiente laboral en la institución educativa San Martín de Porras, Bagua Grande – Utcubamba, 2018”. Tuvo por finalidad relacionar la administración con el clima laboral. Se utilizó el método deductivo e inductivo, concluyendo que la administración en la organización anteriormente mencionada se da bajo una composición organizacional pequeña, teniendo presente las propiedades del área de análisis, la cual fue medida en magnitudes como son la comunicación, los acuerdos, trabajo en grupo, los recursos materiales, tecnológicos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Satisfacción laboral

Sánchez y García (2017) ellos definen que el bienestar laboral es ese entendimiento del individuo en una empresa, entonces esta vivencia se convierte en la sensación del trabajador y termina en un elemento emocional. Así mismo también la definen como una reacción o grupo de reacciones desarrollados por el individuo hacia su situación laboral.

Chiang, M. (2010), manifiesta que el bienestar profesional es la acción donde el individuo tiene la posibilidad para mostrar sus capacidades y que este le produzca un reto de aquel modo percibir interés en lograr mejores resultados.

Castellano (2012), apunta que el bienestar laboral fue determinado como numerosas reacciones que expresa un trabajador a su trabajo, componentes como (La empresa, el administrador, colegas, sueldos, aumentos, mejora laboral, etc.) y la vida en general. Debido a lo cual el bienestar laboral es el grupo de reacciones de la persona a su empleo. El trabajador que está contento con su trabajo tiene reacciones favorables y cuando está descontento expresa reacciones desfavorables.

Factores de la satisfacción laboral

La satisfacción en el lugar de trabajo incluye componentes que ayudan a decidir las situaciones en la que los trabajadores pueden estar satisfechos con su trabajo y con la empresa en su conjunto.

Según Duarte (2014) refiere para que el trabajador este contento con la labor que hace, se necesita que tenga un desafío laboral, en ese sentido, se sentirá eficaz, y contento cuando alcancen sus metas, asimismo es fundamental que sea retribuido por dicha tarea, por el empeño y por el deber que tiene con la empresa, para el buen rendimiento del trabajador influye diferentes puntos como la situación laboral, la ayuda que reciba, la similitud existente con su ambiente laboral, y más que nada que sea considerado una vez que la organización tome decisiones.

Para Palma (1999, citado por Asca, 2017: p.12) explica que el bienestar laboral es indisolublemente ligada a los seguidos elementos:

Beneficios laborales

El nivel de satisfacción relacionada con el beneficio económico que compensa el trabajo realizado.

Condiciones físicas

Tienen relación con los recursos o de infraestructura donde se hace el trabajo diario.

Políticas administrativas

El nivel de consenso ante las reglas destinadas a normalizar el vínculo con el trabajador.

Relaciones sociales

El nivel de agrado con el que se interactúa con otros integrantes de la empresa con los que se comparte la actividad laboral diaria.

Desempeño de tarea

El valor que le atribuye el trabajador a sus actividades diarias en la empresa donde desempeña sus labores.

Desarrollo personal

Posibilidad para el empleado para hacer ocupaciones importantes a su autorrealización.

1.3.2. Productividad

Fernández y Moreno (2018) la productividad se describe como una interacción integrada entre individuos, ciencia y numerario para producir bienes y servicios que beneficien a todas las partes involucradas: organización, colaboradores, comprador y colectividad. Posibilita a las empresas ser más competidoras, disminuyendo la inversión y aumentando las ganancias.

Según López (2013) la productividad es una capacidad de crear recursos de manera eficiente y convertirlos en dinero, con el fin de hacer beneficiosas y competitivas a las personas y sus comunidades. En consecuencia la productividad se hace mediante la población, sus conocimientos y diversos recursos para producir o proporcionar soluciones a las necesidades y anhelos individuales, como resultado, la productividad tiene un costo.

Importancia de la productividad

Mesías (2017) expresa que en la vida diaria, cualquier actividad productiva que realizamos beneficia a los individuos, conjuntos o sociedades. Lo mismo ocurre en el campo económico, donde la productividad es una medida de las ganancias y el bienestar organizacional, y su importancia está determinada por esto.

Indicadores de Productividad

Koontz y Weihrich (2004), piensan que hay 3 perspectivas de uso común para evaluar la eficiencia de un sistema, ambos vinculados con la producción.

Eficiencia

Chiavenato (2003) menciona que es una técnica fundamental de las empresas, para lograr usar el mínimo de recursos posibles y alcanzar los objetivos, incluido el hecho de que se trate de situaciones complejas y competitivas.

Efectividad

Para Koontz y Weihrich (2004) en otras conclusiones es cuando trabajamos bien y mantenemos nuestro enfoque en el punto óptimo entre eficiencia y eficacia.

Eficacia

Chiavenato (2003) la define como la capacidad de lograr resultados.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo influye la satisfacción laboral y productividad en la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019?

1.5. Justificación e importancia

Justificación teórica

El estudio que se llevó a cabo proporciona nueva teoría, este nuevo conocimiento se basa en la evaluación de las dimensiones y los indicadores, tanto de satisfacción laboral y productividad.

Justificación metodológica

El estudio va implicar la creación y utilización de datos que pueden ser utilizados por futuros investigadores, una vez establecida su validez y fiabilidad.

Justificación práctica

Los hallazgos van a permitir a los que administran la organización, a realizar estratégicas y acciones para mejorar el bienestar y rendimiento del personal.

Justificación social

Este estudio muestra lo importante que es para el personal, que se sientan valorados y contentos en sus puestos de trabajo, que favorece el alcance de propósitos lo cual lleva al crecimiento empresarial.

1.6. Hipótesis

H1: La satisfacción laboral influye en la productividad de la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

H0: La satisfacción laboral no influye en la productividad de la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Precisar la influencia de la satisfacción laboral y productividad en la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

1.7.2. Objetivos específicos

- Precisar la influencia del desempeño de tareas y productividad en la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.
- Precisar la influencia de las condiciones físicas y productividad en la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.
- Precisar la influencia de los beneficios laborales y productividad en la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

1.8. Limitaciones

Para la preparación del presente estudio se ha tenido varias restricciones, más que nada en lo cual respecta a la información importante, se tuvo que aguardar el instante correcto y que fuera en horas de tiempo libre para utilizar el instrumento. El servicio de internet ha sido otra limitación, gracias a la lentitud del servicio.

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El estudio es naturaleza cuantitativa. Conforme al estudio y al alcance de los resultados, es descriptiva - no experimental.

2.1. Población y Muestra

La investigación está compuesto por una población de 25 trabajadores, el cual cinco laboran en el sector de ventas. Tomándose como muestra a cinco trabajadores del sector de ventas.

2.3. Variables, Operacionalización

Satisfacción laboral y productividad.

Tabla 1

Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	Es la reacción general del individuo respecto a su trabajo.	Es el estado de ánimo que un individuo adquiere en su área de trabajo, relacionando sus expectativas con la realidad.	Beneficios laborales	Recibe incentivos económicos.	Ordinal
			Condiciones físicas	Características ambientales que facilitan la labor diaria.	
			Políticas administrativas	Reglas que regulan la gestión de la empresa.	
			Relaciones sociales	Satisfacción con las interacciones con los demás compañeros de trabajo.	
			Desempeño de tareas	Cumplimiento de tareas.	
			Desarrollo personal	Oportunidad para realizar actividades de autorrealización.	
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	Capacidad eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer que las personas y las empresas sean rentables y competitivas.	Es un indicador que refleja los resultados obtenidos en un determinado periodo.	Eficiencia	Rendimiento Recursos	Ordinal
			Eficacia	Cumplimiento de objetivos Ejecución de la Planeación	

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

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Encuesta

En la investigación realizada se aplicó la encuesta con el fin de conseguir información a la variable independiente.

Instrumento

Se preparó una secuencia de preguntas recogiendo toda la información para el estudio de las variables.

2.4.2. Validez

Expertos con vivencia en el campo de investigación Profesionales validaron las herramientas de análisis.

2.4.3. Confiabilidad

Para establecer el nivel de fiabilidad se manejó el alfa de Cronbach.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Se realizó una investigación a través de encuestas al personal, para conocer e identificar la problemática. Para ello se pidió permiso a través de una solicitud a la empresa, luego se programó hora y fecha para la aplicación del instrumento. Cuando la información fue recogida, esta se procesó usando Excel y Word, luego se mostró en tablas y figuras con una clara y coherente frecuencia.

2.6. Aspectos éticos

- Colaboración de los encuestados en el estudio.
- El resultado de las encuestas no se publican, solo serán incluidas en el trabajo de investigación.
- La información recogida por el cuestionario, es precisa y útil en la investigación.

2.7. Criterios de rigor científico

- Veracidad de instrumentos.
- Consistencia de resultados donde demuestren la coherencia de la información.
- Imparcialidad en las respuestas de los encuestados.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Los resultados recogidos del trabajo de investigación, han sido analizados e interpretados y se detallan en tablas y figuras.

Tabla 2

Cuenta con los recursos y herramientas necesarias para realizar sus actividades

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	100%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

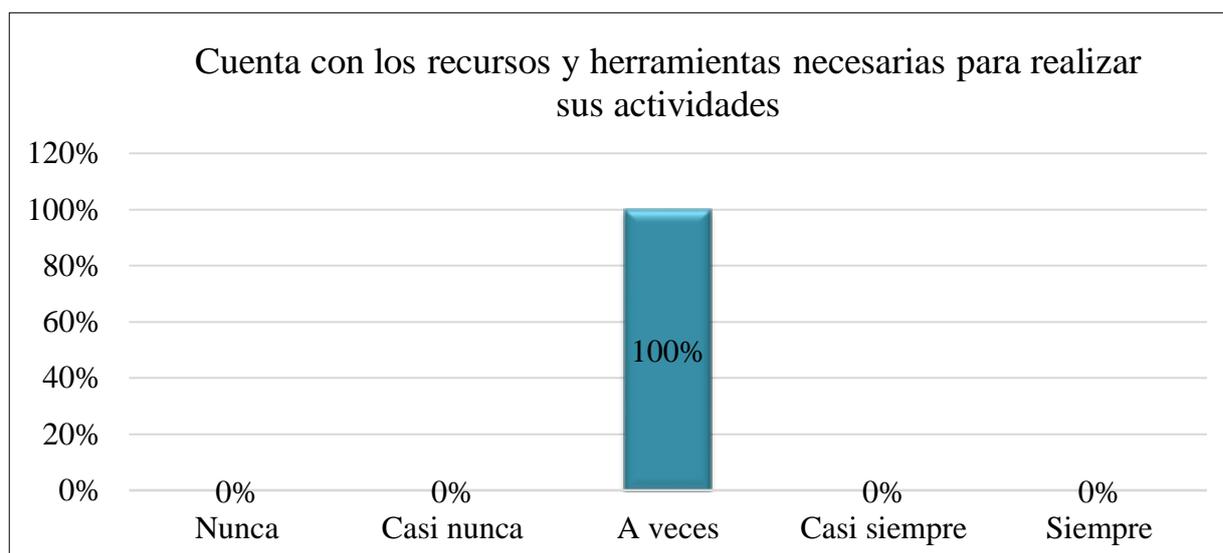


Figura 1. Cuenta con los recursos y herramientas necesarias para realizar sus actividades.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que a veces cuentan con los recursos y herramientas necesarias para realizar sus actividades.

Tabla 3

Cumple con las metas que le asigna la empresa

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	0	0%
Casi nunca	5	100%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

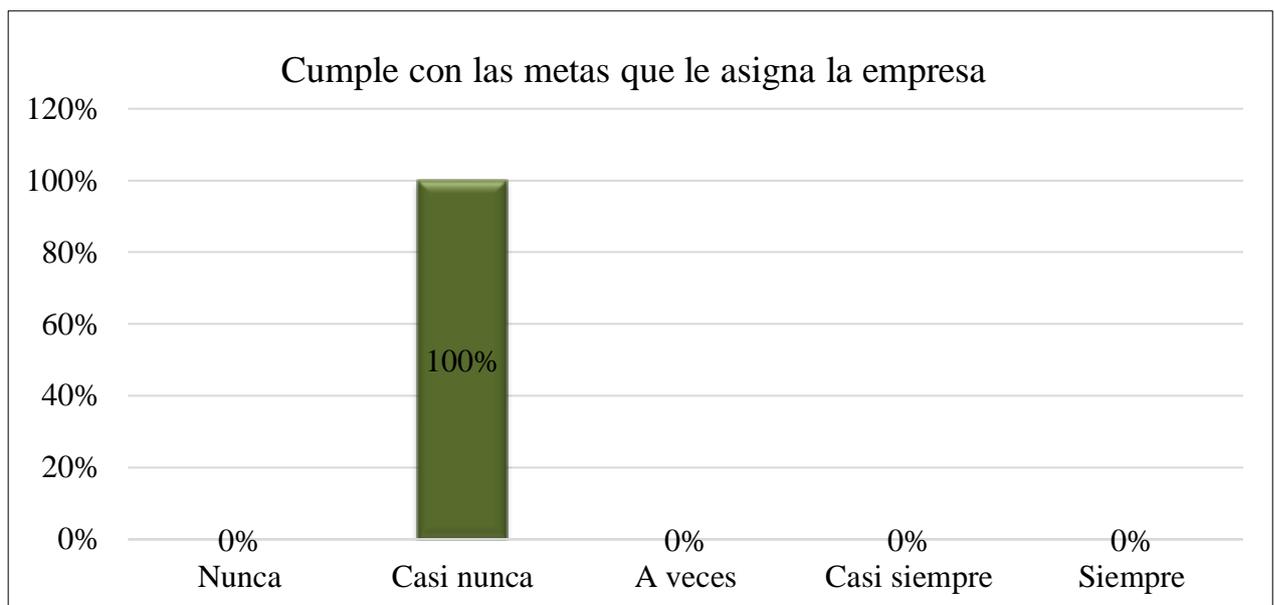


Figura 2. Cumple con las metas que le asigna la empresa.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que casi nunca cumplen con las metas que le asigna la empresa.

Tabla 4

El gerente solicita sus ideas para mejorar su trabajo

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	5	100%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

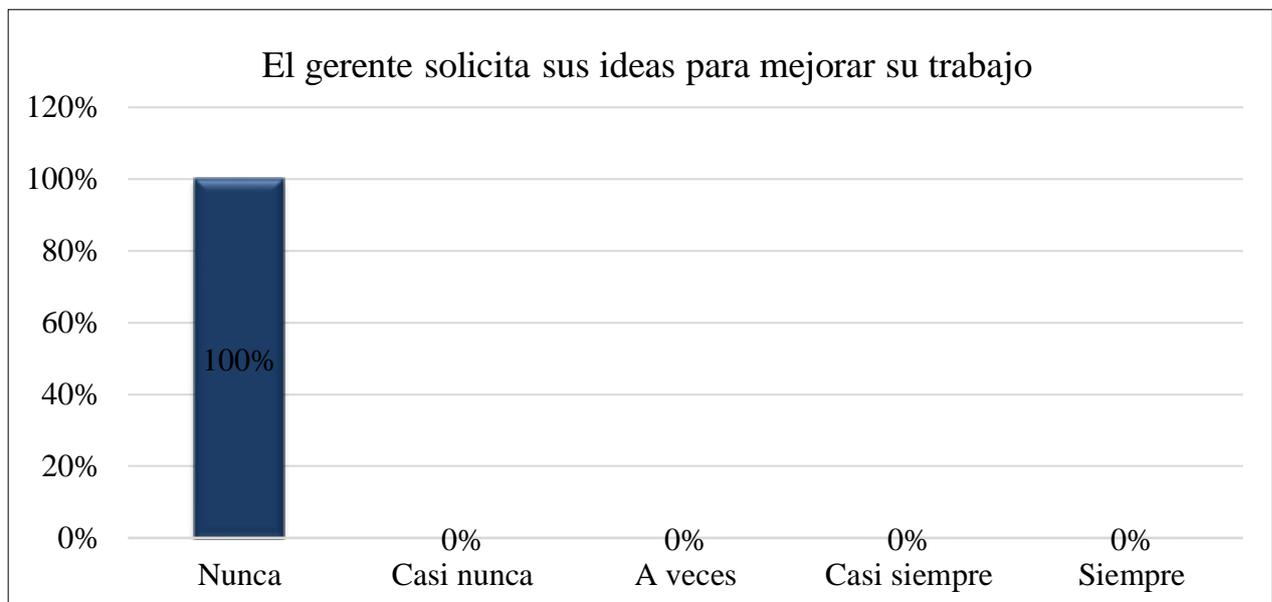


Figura 3. El gerente solicita sus ideas para mejorar su trabajo.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que nunca el gerente solicita sus ideas para mejorar su trabajo.

Tabla 5

Participa en las reuniones de equipo

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

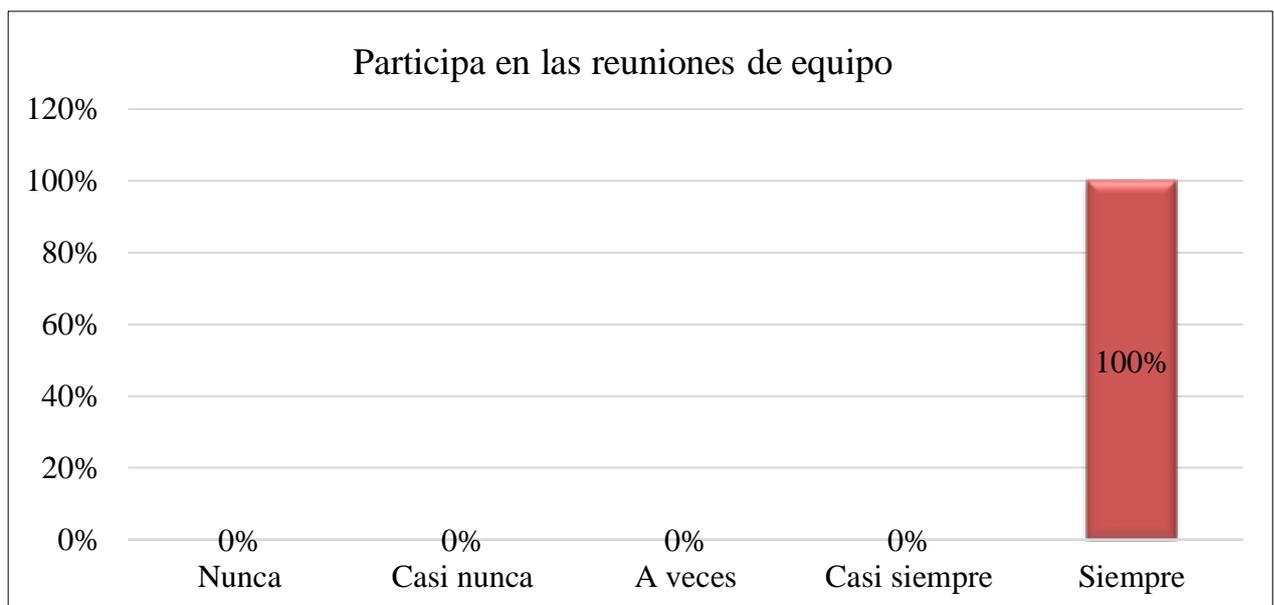


Figura 4. Participa en las reuniones de equipo.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que siempre participan en las reuniones de equipo.

Tabla 6

Recibe capacitaciones para desarrollar bien sus actividades

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	5	100%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

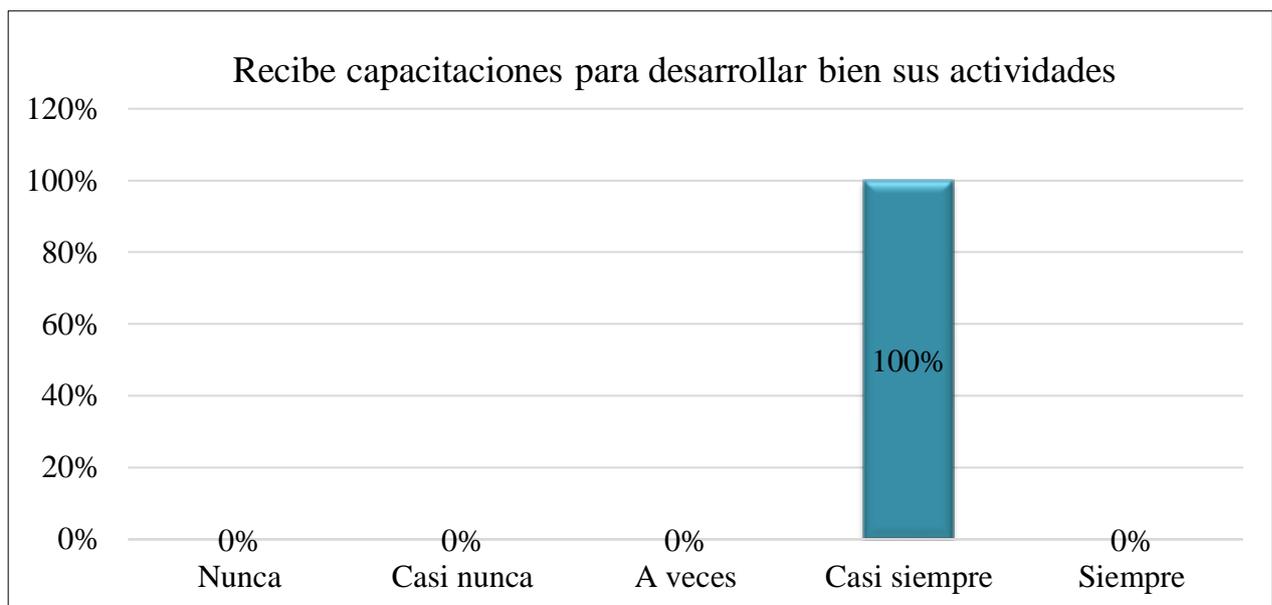


Figura 5. Recibe capacitaciones para desarrollar bien sus actividades.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que casi siempre reciben capacitaciones para desarrollar bien sus actividades.

Tabla 7

El ambiente donde se trabaja es agradable

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	5	100%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

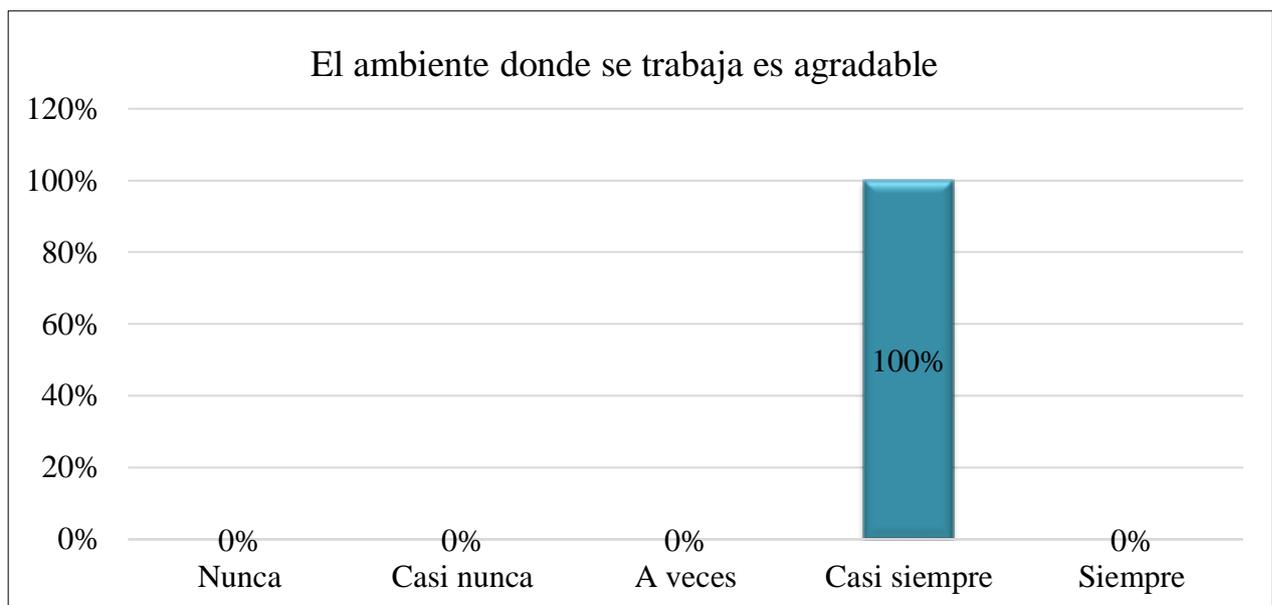


Figura 6. El ambiente donde se trabaja es agradable.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que casi siempre el ambiente donde se trabaja es agradable.

Tabla 8

Existen riesgos físicos en su puesto de trabajo

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	5	100%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.



Figura 7. Existen riesgos físicos en su puesto de trabajo.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que nunca existen riesgos físicos en sus puestos de trabajo.

Tabla 9

El lugar de trabajo está bien organizado

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	100%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

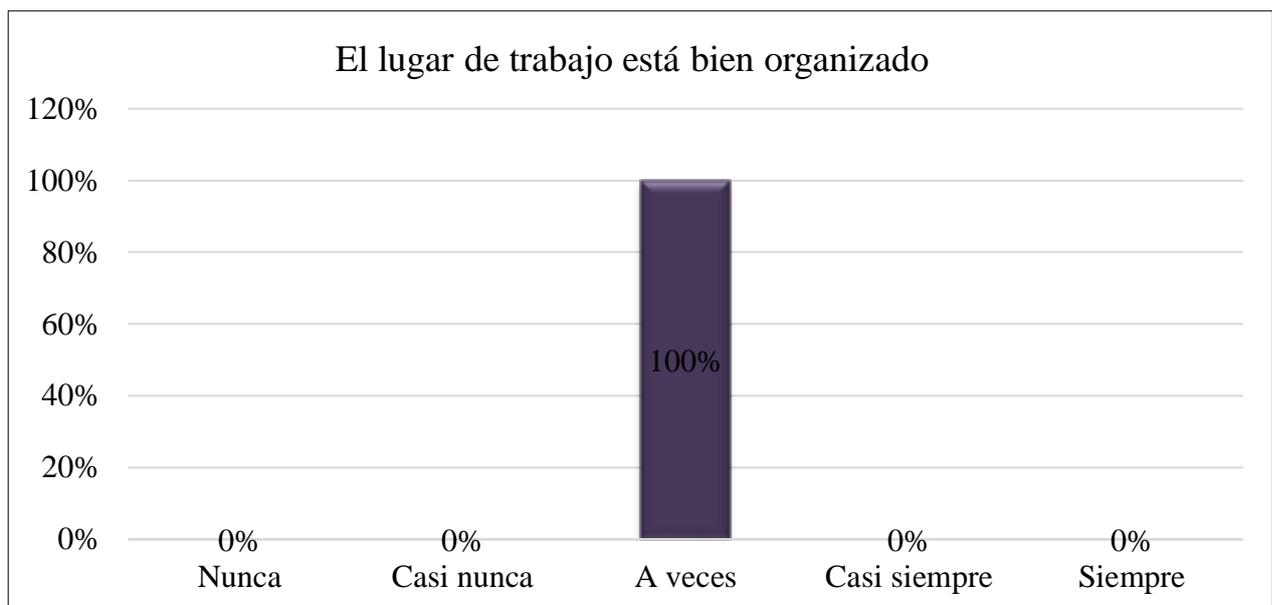


Figura 8. El lugar de trabajo está bien organizado.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que a veces el lugar de trabajo está bien organizado.

Tabla 10

Las instalaciones físicas que le brinda la empresa son adecuadas

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	100%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.



Figura 9. Las instalaciones físicas que le brinda la empresa son adecuadas.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que a veces las instalaciones físicas que le brinda la empresa son adecuadas.

Tabla 11

Está conforme con la remuneración que percibe

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	5	100%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

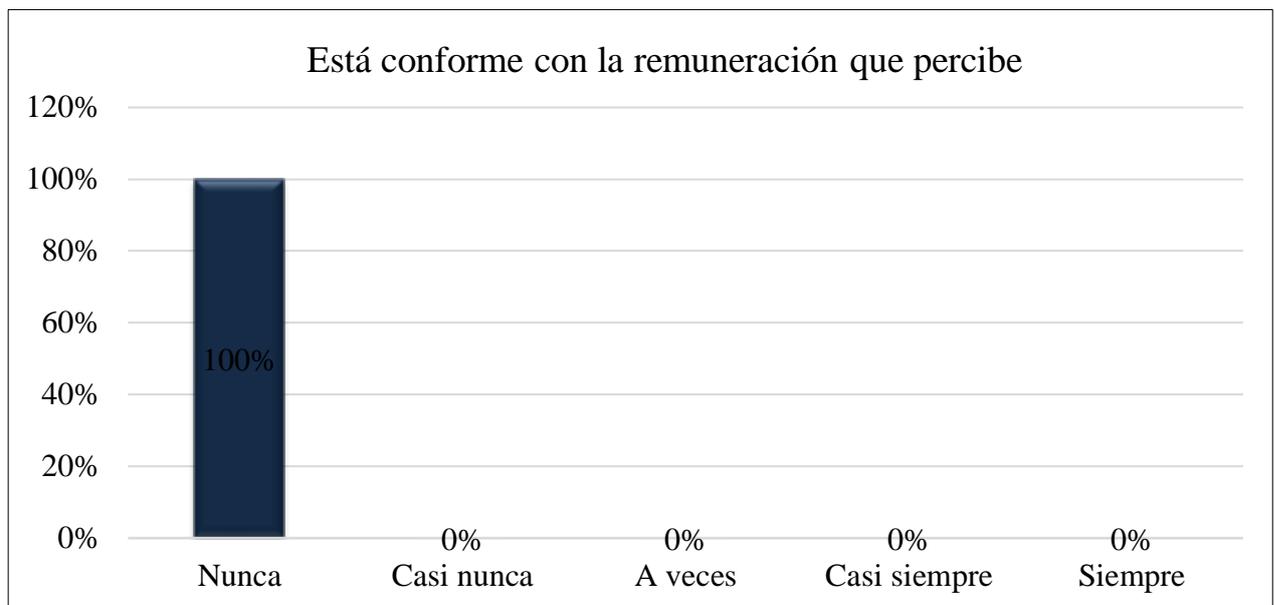


Figura 10. Está conforme con la remuneración que percibe.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que nunca están conformes con la remuneración que perciben.

Tabla 12

El gerente les motiva para hacer sus actividades de forma efectiva

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	5	100%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

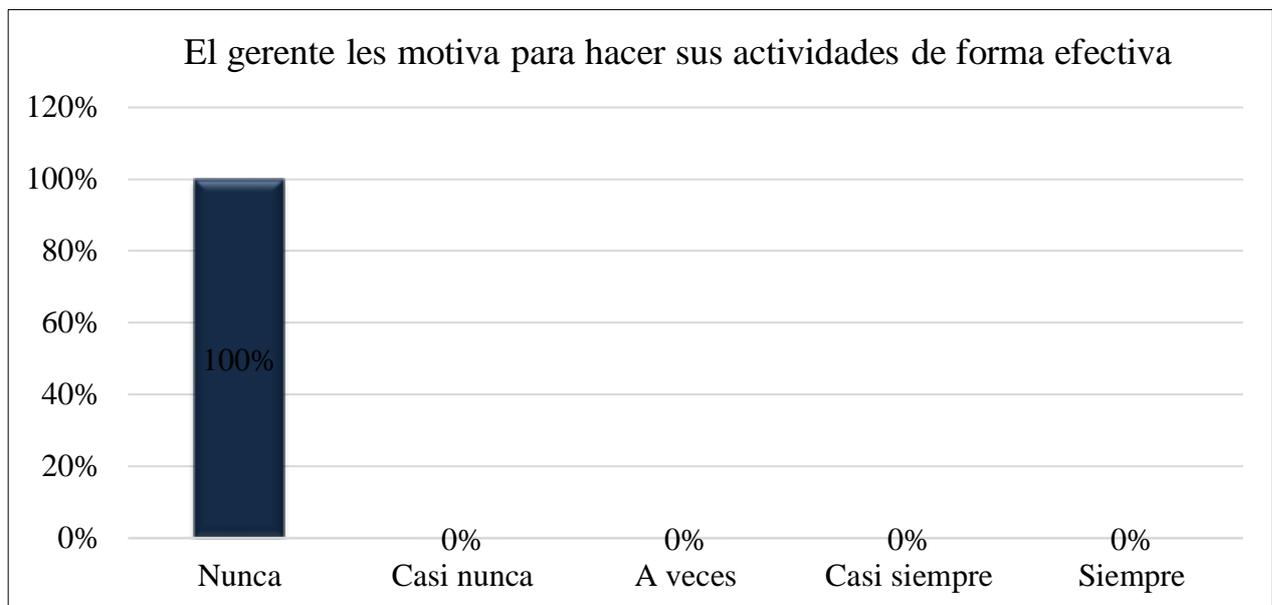


Figura 11. El gerente les motiva para hacer sus actividades de forma efectiva.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que nunca el gerente les motiva para hacer sus actividades de forma efectiva.

Tabla 13

Estima que un incremento de sueldo mejoraría la rentabilidad organizacional

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

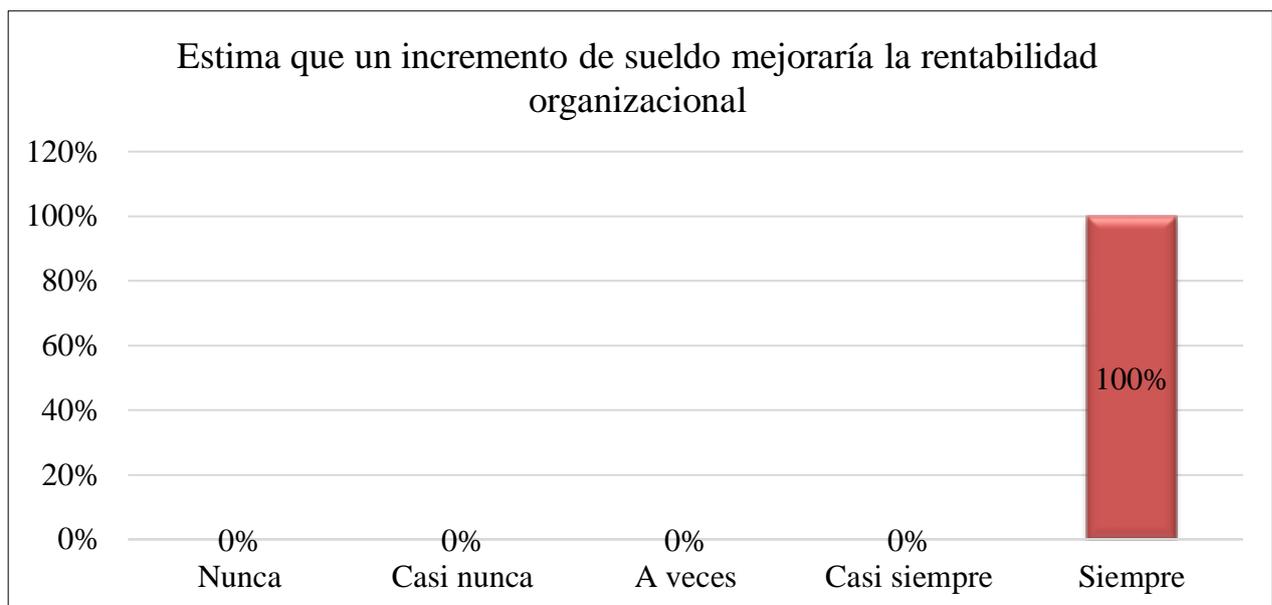


Figura 12. Estima que un incremento de sueldo mejoraría la rentabilidad organizacional.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que siempre estiman que un incremento de sueldo mejoraría la rentabilidad organizacional.

Tabla 14

Obtiene reconocimiento de parte de la organización

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	5	100%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

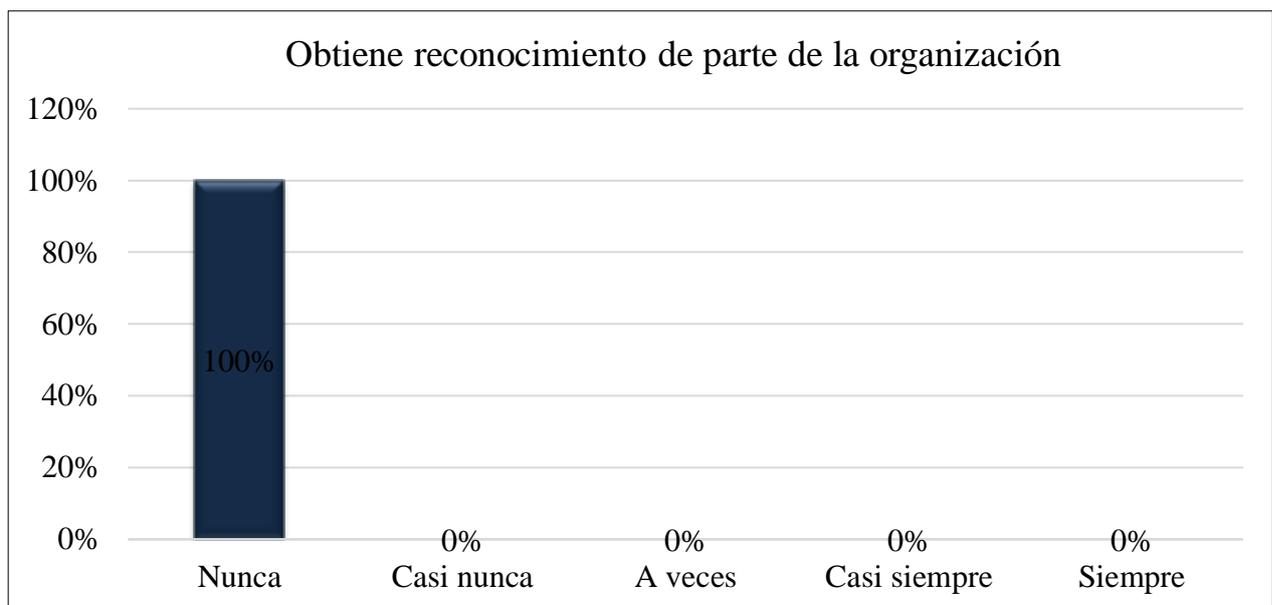


Figura 13. Obtiene reconocimiento de parte de la organización.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que nunca obtienen reconocimiento de parte de la organización.

Tabla 15

Usted está contento con los estímulos que la organización le ofrece

Alternativas	N° Respuestas	% Respuestas
Nunca	5	100%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al personal de ventas - Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.

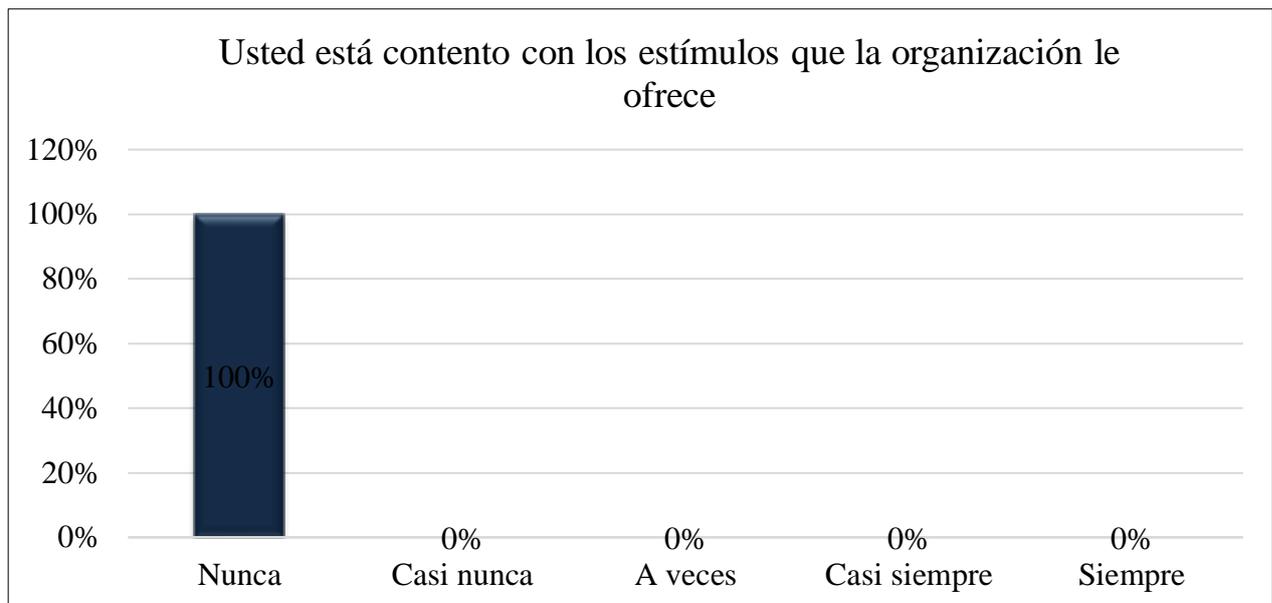


Figura 14. Usted está contento con los estímulos que la organización le ofrece.

Análisis e interpretación. Como se observa en la representación, el 100% de los encuestados señalan que nunca están contentos con los estímulos que la organización le ofrece.

3.2. Discusión de resultados

En esta investigación al precisar la influencia del bienestar del trabajador y su rendimiento de actividades en la Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL de Bagua Grande, se halló influencia en ambas variables. Esto quiere decir que el desempeño de tareas, las condiciones físicas, los beneficios laborales, influye en el bienestar del trabajador, es decir que podrá desenvolverse adecuadamente en su área de trabajo, experimentando un nivel determinado de rendimiento de sus actividades. Siendo aceptada la hipótesis de investigación, donde hay predominio entre ambas variables en la Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL de Bagua Grande. Estos resultados son corroborados por distintos autores quienes en su investigación llegan a concluir que intervienen elementos como la higiene laboral y el sueldo del trabajador. Así también Flores y Vilca (2015) manifiestan que el personal se interesa en su lugar de trabajo tanto para su bienestar como para realizar bien sus actividades. En este aspecto, mencionado anteriormente y al analizar estos resultados, se recomienda establecer medidas que mejoren la satisfacción laboral, logrando un mejor desempeño del trabajador; alcanzando niveles óptimos de producción por el trabajo que realizan en la Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL de Bagua Grande.

IV. CONCLUSIONES

Conclusiones

En base a la hipótesis de la investigación, el bienestar del trabajador interviene en forma directa en el rendimiento de sus actividades:

- a) De acuerdo a los resultados se ha determinado que el desarrollo de tareas alcanza el 100% donde presentan inconvenientes en las funciones que realizan, lo cual incide de forma directa en el rendimiento de sus actividades.
- b) Según los resultados logrados se ha establecido que el ambiente laboral alcanza un 100% donde señalan que las condiciones y comodidades no son las más adecuadas lo cual interviene de forma directa en la rentabilidad.
- c) De acuerdo a los resultados se ha determinado que la remuneración alcanza el 100% de insatisfacción en relación a sus pagos y responsabilidades laborales lo cual influye de manera directa en la rentabilidad.
- d) Las estrategias para mejorar el bienestar laboral, comprende incrementar la remuneración salarial, recompensar el esfuerzo laboral, mejorar el ambiente físico, proporcionar los recursos necesarios para poder facilitar las funciones, mejorar el relacionamiento entre los jefes y trabajadores, realizar capacitaciones constantes para potencializar las habilidades.

V. RECOMENDACIONES

De consenso a las conclusiones anteriores, se aconseja lo siguiente:

- a) Se recomienda mejorar el sistema de pagos para que el personal este satisfecho y realice bien sus funciones y responsabilidades.
- b) Se recomienda reconocer el desempeño de sus funciones brindando incentivos para mejorar el bienestar laboral de todo el personal, generando una rentabilidad a favor de la empresa.
- c) Se encomienda acondicionar las oficinas, teniendo el mobiliario y equipo en perfectas condiciones la cual permitirá un mejor ambiente tanto para el cliente como para el trabajador.
- d) Se recomienda tener todos los instrumentos necesarios para que el trabajador realice sus actividades adecuadamente.
- e) Se recomienda hacer reuniones de motivación para mejorar la comunicación entre jefes y trabajadores, lo que beneficiará el aumento de la productividad.
- f) Se recomienda realizar capacitaciones permanentes en los trabajadores para mejorar el rendimiento de sus actividades.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Vargas, Balderas, Amador, Becerra y Villegas (2018). “El lugar de trabajo y su impacto en la producción.

<https://pdfs.semanticscholar.org/a8f4/bc1199f49c3e97dfd5b6ffef340fa1caa870.pdf>

Calderón (2016). Grado de bienestar gremial que tienen los colaboradores del área administrativa del Municipio de Huehuetenango. Landívar, Universidad de Rafael.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

Ríos (2014). Nivel de conformidad del trabajador y su impacto en el ambiente laboral de la Municipalidad de Huehuetenango. Landívar, Universidad Rafael.

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Mesías (2017). Impacto laboral en el rendimiento de los colaboradores de la Empresa Complejo Agroindustrial Beta S.A Provincia Chíncha, 2017. Ica, Universidad Autónoma de Ica.

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/192/3/JOE%20MESIAS%20MESIASINFLUENCIA%20DE%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>

Lihón (2016). Nivel de conformidad y su impacto en el rendimiento de actividades de los trabajadores de la Empresa Agroindustrias San Simón S.A. Trujillo, Universidad Cesar Vallejo.

<https://prezi.com/4dw8b-ozdohq/la-satisfaccion-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad/>

Flores y Vilca (2015). El ambiente laboral y su impacto en el rendimiento de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L Arequipa – 2015. Arequipa, Universidad Católica de Santa María.

<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2037/53.0819.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo y Ruiz (2016). Interacción del ambiente laboral y el nivel de conformidad en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C,

- Bagua Grande, Amazonas, 2016. Morales, Universidad Peruana Unión.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/663>
- Idrogo (2016). Ambiente laboral en el rendimiento de actividades de los trabajadores de educación superior de la ciudad de Bagua Grande provincia de Utcubamba – 2016. Chiclayo, Universidad Cesar Vallejo
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21685>
- Huancas (2018). Predominación administrativa en el ambiente laboral en la institución educativa San Martín de Porras, Bagua Grande – Utcubamba, 2018. Bagua Grande, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2271/Huancas%20Motal%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. y García M. (2017, 2 de junio). Bienestar del trabajador en su entorno laboral.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Chiang, M. y Núñez, A. (2010). Enlace entre ambiente organizacional y bienestar laboral. México.
- Castellano, J. (2012). Resultado del ambiente organizacional, Universidad de Pamplona. Madrid.
- Duarte, S. (2014). Factores que inciden en el bienestar de los trabajadores de la empresa Adara S.A. <http://repositorio.unan.edu.ni/5433/>
- Palma (1999). Citado por Asca, 2017.
- Fernández, F. y Moreno, A. (2018). Colaboradores de la entidad del entendimiento y rentabilidad.
https://books.google.com.pe/books?id=0_1tDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad+2018&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj9xvnZjoXjAhWBo1kKHcM6DJI4ChDoAQgqMAE#v=onepage&q=productividad%202018&f=false

López, J. (2013). Productividad.

<https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiDIJ3nwoXjAhUDvlkKHY-dCzQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=productividad&f=false>

Koontz y Weihrich (2004). Administración: una perspectiva global. México.

VII. ANEXOS

7.1 Anexo 01: Formato T1-VRI-USS-Autorización del Autor



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR

Pimentel, 26 de agosto de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:
Espinoza Córdova Sujey Nataly, con DNI 44610167

En mi calidad de autora exclusiva del trabajo de grado titulado: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES JOSOL EIRL – 2019, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Espinoza Córdova Sujey Nataly	44610167	

7.2 Anexo 02: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0766-FACEM-USS-2021, del (los) estudiantes (s), SUJEY NATALY ESPINOZA CORDOVA Titulada SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES JOSOL EIRL - 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23 % 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° 086-2020/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 03 de noviembre de 2021



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42088348

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

7.3 Anexo 03: Informe de Originalidad-Turnitin

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES JOSOL EIRL - 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad de Salamanca Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	

		<1 %
10	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
11	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	ikua.iiap.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad de Chiclayo Trabajo del estudiante	<1 %
19	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	

<1 %

21 creativecommons.org
Fuente de Internet

<1 %

22 repositorio.unesp.br
Fuente de Internet

<1 %

23 Submitted to Pontificia Universidad Catolica
del Peru
Trabajo del estudiante

<1 %

24 documentop.com
Fuente de Internet

<1 %

25 repositorio.unfv.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

26 www.airitilibrary.com
Fuente de Internet

<1 %

27 www.clubensayos.com
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Apagado

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía Apagado

7.4 Anexo 04: Carta de Autorización por parte de la Empresa

TELECOMUNICACIONES JOSOL E.I.R.L

RUC: 20487468534

DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CLARO
José Alexander Olivos Delgado



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Bagua Grande, 04 de marzo del 2019

Señorita,

Sujey Nataly Espinoza Córdova

Mediante la presente hago respuesta a su carta de fecha 04 de marzo del 2019, en virtud del cual nos solicitaba la autorización para llevar a cabo el desarrollo de su trabajo de investigación en nuestra empresa la cual tiene respuesta positiva por parte de la gerencia para dar inicio al desarrollo de su proyecto de investigación a partir de la fecha.

Atentamente,

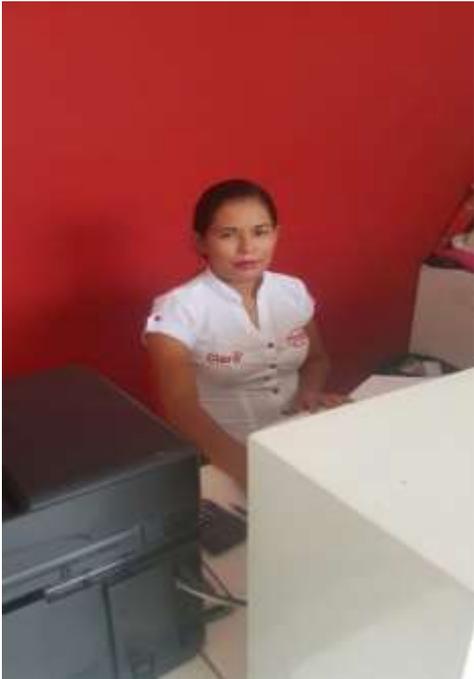
TELECOMUNICACIONES JOSOL E.I.R.L.

José A. Olivos Delgado
GERENTE

7.5 Anexo 05: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Técnica e Instrumento
<p>¿Cómo influye la satisfacción laboral y productividad en la Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL, Bagua Grande 2019?</p>	<p>Objetivo General: Precisar la influencia de la satisfacción laboral y productividad en la Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL, Bagua Grande 2019.</p> <p>Objetivos Específicos: Precisar la influencia del desempeño de tareas y productividad en la Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL, Bagua Grande 2019. Precisar la influencia de las condiciones físicas y productividad en la Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL, Bagua Grande 2019. Precisar la influencia de los beneficios laborales y productividad en la Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL, Bagua Grande 2019?</p>	<p>H1: La satisfacción laboral influye en la productividad de la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019. H0: La satisfacción laboral no influye en la productividad de la empresa Telecomunicaciones Josol EIRL - 2019.</p>	<p>Variable Independiente: Satisfacción Laboral</p> <p>Variable Dependiente: Productividad</p>	<p>Beneficios laborales Condiciones físicas Políticas administrativas Relaciones sociales Desempeño de tareas Desarrollo personal</p> <p>Eficiencia Eficacia</p>	<p>Encuesta / Cuestionario</p>

7.6 Anexo 06: Evidencia Fotográfica



7.7 Anexo 07: Evidencia Fotográfica



7.8 Anexo 08: Resolución de aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0766-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 08 de setiembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0325-2021/FACEM-DC-USS de fecha 07/09/2021, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 08/09/2021, sobre la aprobación en vías de regularización, del Trabajo de Investigación, de la egresada de la EAP de Contabilidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller; requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR en vías de regularización, el Trabajo de Investigación, de la egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LINEA
1	ESPIÑOZA CORDOVA SUJEY NATALY	SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES JOSOL EIRL - 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Mario Fernando Ramos Moscol
Decano (a)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugely Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481630 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe