

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de
Chota, 2022.

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Lizbeth Jackeller del Mar Núñez Rubio

Bach. Angela Sussety Rodriguez Sempértegui

ASESOR:

Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz

CHOTA – PERÚ

2022

COPYRIGHT © 2022 by

LIZBETH JACKELLER DEL MAR NÚÑEZ RUBIO

ANGELA SUSSETY RODRIGUEZ SEMPÉRTEGUI

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de
Chota, 2022.

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Lizbeth Jackeller del Mar Núñez Rubio

Bach. Angela Sussety Rodriguez Sempértegui

Asesor y Jurado Evaluador


C.P.C. Juan Fernando Vallejos Díaz
MAT N° 12-421

Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz

Asesor


Mg. CPC. DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS
CLAD - REGUC N° 05534
CPC - MAT. N° 043463
ORCID - 000-0005-0616-6015

Mg. Daniel Jesús Castro Vargas

Secretario


Econ. Edgar A. Dávila Tarrillo
Reg. N° 258 - CECAJ

Mg. Edgar Alexander Dávila Tarrillo

Presidente


CPC. Sara Judith Terán Leiva
N° Mat. 12 - 1248

Mg. Sara Judith Terán Leiva

Vocal

Chota – Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 09:00 a.m. del 26 de diciembre del 2022, reunidos a través de Google Meet: Enlace a la video llamada: meet.google.com/vgq-hdsz-gpe, los miembros del Jurado Evaluador, designados con RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 223-2022-FCCE-UNACH, de fecha Chota, 04 de octubre de 2022, conformado por:

- Mag. Econ. Edgar Alexander Dávila Tarrillo Identificado con DNI N° 42207417, (Presidente)
- Mag. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas Identificado con DNI N° 43072838, (Secretario)
- Mtra. CPC. Sara Judith Terán Leiva Identificado con DNI N° 45982039, (Vocal)

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 284-2022-FCCE-UNACH, de fecha Chota, 23 de diciembre de 2022, cuyo título es: "Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022", perteneciente a las Bachiller en Contabilidad: Angela Sussety Rodríguez Sempértegui y Lizbeth Jackeller del Mar Núñez Rubio, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

APROBAR

El Informe Final de Tesis con un calificativo de **14.00 (catorce)** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 10.30 a.m. del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

Criterios de calificación:

- 0 a 11: Desaprobado
- 12 a 14: Aprobado
- 15 a 17: Aprobado con Mención Honrosa
- 18 a 19: Aprobado con Excelencia
- 20: Summa Cum Laude

Econ. Edgar A. Dávila Tarrillo
Reg. N° 252 - CECCAJ

Presidente
Jurado
Evaluador

Mg. CPC. DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS

CLAD. - REGUC N° 05534
CPC - MAZ. N° 043463
ORCID. - 000-0003-0618-6013

Secretario
Jurado
Evaluador

CPC. Sara Judith Terán Leiva
N° Mat. 12 - 1248

Vocal
Jurado
Evaluador

DEDICATORIA

La presente tesis lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspirador y guía y poder darme la fuerza necesaria para continuar en este proceso de alcanzar uno de los anhelos más deseados en mi vida.

A mis queridos padres José y María, por su amor, entrega y sacrificio en todo este tiempo, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer frente a las adversidades de la vida.

Angela Sussety Rodriguez Sempértegui

Dedico el trabajo a mis padres, piezas fundamentales en mi vida, por sembrarme con amor y cultivarme siempre con sus consejos, que con humildad me enseñaron valores y me brindaron todo su apoyo incondicional, y porque me dieron una herramienta muy valiosa en mi vida como la educación.

Lizbeth Jackeller del Mar Núñez Rubio

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra profunda gratitud a Dios, quien con su bendición infinita llena siempre nuestra vida y es nuestro preceptor en aquellos momentos de dificultad y de debilidad, a nuestros apreciados padres por estar siempre presentes, por su apoyo y paciencia en este gran proyecto de estudio.

Agradecemos a nuestra alma máter, a la Universidad Nacional Autónoma de Chota, por habernos brindado grandes oportunidades y enriquecernos de conocimiento en estos años.

Finalmente queremos agradecer a todos nuestros docentes que conforman la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, en especial a nuestro Asesor de tesis Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz quien, con su experiencia, conocimiento y motivación nos orientó en la investigación para esta realización de tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRAC	xiv
CAPÍTULO I	15
INTRODUCCIÓN	15
1.1. Descripción del problema	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Pregunta general.....	18
1.2.2. Preguntas específicas.....	18
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Hipótesis	19
1.4.1. Hipótesis.....	19
1.5. Justificación	19
1.6. Limitaciones.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes del problema	21
2.2. Bases teóricas científicas	29
2.3. Definición de términos básicos.....	48

CAPÍTULO III.....	50
MARCO METODOLÓGICO.....	50
3.1. Método de investigación.....	50
3.2. Tipo de investigación.....	50
3.3. Diseño de investigación.....	51
3.4. Operacionalización de variables.....	52
3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	53
3.5.1. Población.....	53
3.5.2. Muestra.....	53
3.5.3. Muestreo.....	54
3.5.4. Unidad de análisis.....	54
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	55
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	55
3.7. Procesamiento y análisis de datos.....	56
3.7.1. Procesamiento de datos.....	56
3.7.2. Análisis de datos.....	56
3.8. Aspectos éticos y rigor científico.....	58
CAPÍTULO IV.....	60
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	60
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	60
4.2. Contrastación de hipótesis.....	74
4.3. Discusión de resultados.....	75
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS.....	87

Anexo 1. Matriz de consistencias	87
Anexo 2: Instrumentos.....	90
Anexo 3: Validación de instrumentos.....	93
Anexo 4: Autorización para aplicar el instrumento	99
Anexo 5: Base de datos.....	100
Anexo 6: Grado de relación positiva Rho de Spearman	1002

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	52
Tabla 2. <i>Población según régimen laboral</i>	53
Tabla 3. <i>Categorías para los niveles de la satisfacción laboral</i>	57
Tabla 4. <i>Categorías para los niveles de productividad</i>	57
Tabla 5. <i>Confiabilidad de los instrumentos</i>	60
Tabla 6. <i>Nivel de satisfacción laboral</i>	61
Tabla 7. <i>Nivel de las condiciones físicas y materiales</i>	62
Tabla 8. <i>Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos</i>	63
Tabla 9. <i>Nivel de políticas administrativas</i>	64
Tabla 10. <i>Nivel de relaciones sociales</i>	65
Tabla 11. <i>Nivel de desarrollo personal</i>	66
Tabla 12. <i>Nivel de desempeño de tareas</i>	67
Tabla 13. <i>Nivel de relación con la autoridad</i>	68
Tabla 14. <i>Nivel de productividad</i>	69
Tabla 15. <i>Nivel de efectividad</i>	70
Tabla 16. <i>Nivel de eficiencia</i>	71
Tabla 17. <i>Nivel de eficacia</i>	72
Tabla 18. <i>Relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad</i>	73
Tabla 19. <i>Contrastación de hipótesis</i>	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Representación del diseño de investigación</i>	51
Figura 2. <i>Nivel de satisfacción laboral</i>	61
Figura 3. <i>Nivel de las condiciones físicas y materiales</i>	62
Figura 4. <i>Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos</i>	63
Figura 5. <i>Nivel de políticas administrativas</i>	64
Figura 6. <i>Nivel de relaciones sociales</i>	65
Figura 7. <i>Nivel de desarrollo personal</i>	66
Figura 8. <i>Nivel de desempeño de tareas</i>	67
Figura 9. <i>Nivel de relación con la autoridad</i>	68
Figura 10. <i>Nivel de productividad</i>	69
Figura 11. <i>Nivel de efectividad</i>	70
Figura 12. <i>Nivel de eficiencia</i>	71
Figura 13. <i>Nivel de eficacia</i>	72

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

- CAS** : Contrato Administrativo de Servicios
- INE** : Instituto Nacional de Estadística [España]
- OIT** : Organización Internacional del Trabajo
- RR. HH.** : Recursos Humanos

RESUMEN

La presente tesis está basada en la problemática de la Municipalidad Provincial de Chota, donde se ha verificado una realidad particular con respecto a la satisfacción que sienten sus trabajadores, por las condiciones físicas y las pocas oportunidades de desarrollo profesional que no se ajustan a sus necesidades. Por ello, se formuló como problema: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?; teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; asimismo los objetivos específicos fueron: identificar el nivel de satisfacción laboral y de productividad en los colaboradores, así como establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad. La metodología se enmarca en el método hipotético – deductivo, de una investigación de tipo básica, de alcance descriptivo – correlacional y el diseño fue no experimental - transversal con un enfoque cuantitativo; la población fue 432 trabajadores y la muestra fue de 105 trabajadores; además para recolectar los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. De la que, se concluyó que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.267 y una significancia de 0.006; asimismo, se concluyó que el nivel de satisfacción laboral es regular con un 68.57% y la productividad está en un nivel alto con un 87.62%; además las dimensiones de la satisfacción laboral de: beneficios laborales y/o remunerativos y la relación con la autoridad se relacionan directa y significativamente con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; con una significancia mediante el Rho de Spearman de 0.045 y 0.000 respectivamente.

Palabras claves: Satisfacción laboral, productividad, trabajadores, Municipalidad Provincial

ABSTRAC

This thesis is based on the problems of the Provincial Municipality of Chota, where a particular reality has been verified with respect to the satisfaction felt by its workers, due to the physical conditions and the few opportunities for professional development that do not meet their needs. Therefore, the problem was formulated as: How is job satisfaction and productivity related in the Provincial Municipality of Chota, 2022; having as general objective: To determine the relationship between Job Satisfaction and Productivity of the workers in the Provincial Municipality of Chota, 2022; likewise the specific objectives were: to identify the level of job satisfaction and productivity in the collaborators, as well as to establish the relationship between the dimensions of job satisfaction and productivity. The methodology is framed in the hypothetical - deductive method, of a basic research type, of descriptive - correlational scope and the design was non-experimental - transversal with a quantitative approach; the population was 432 workers and the sample was 105 workers; also, to collect the data the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. From which it was concluded that job satisfaction is directly and significantly related to the productivity of workers in the Provincial Municipality of Chota, 2022; with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.267 and a significance of 0.006; it was also concluded that the level of job satisfaction is regular with 68.57% and productivity is at a high level with 87.62%; also, the dimensions of job satisfaction of: labor benefits and / or remuneration and the relationship with authority are directly and significantly related to the productivity of workers in the Provincial Municipality of Chota, 2022; with a significance through Spearman's Rho of 0.045 and 0.000 respectively.

Key words: Job satisfaction, productivity, workers, Provincial Municipality.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

Dentro del contexto internacional, se ha podido encontrar que la tasa de satisfacción de empleados españoles durante el 2018 fue del 71% mientras que el año anterior fue del 74%, donde ha disminuido en un 3%, esto lo sitúa por debajo de la media europea que es 72%. En España se ha podido encontrar un nivel alto de desempleo y la recesión económica que ha golpeado a los profesionales, disminuyendo su complacencia laboral de los colaboradores, pero, también se ha verificado que los países con mayor satisfacción en sus trabajadores gubernamentales son Dinamarca (82%) y Noruega (80%), mientras que los países europeos con menor satisfacción fue Francia (67%) y Alemania con el 65% (Randstad, 2019, p. 1). Por otro lado, la productividad en los empleados con poca formación dentro del sector público, se ha estancado en el 2018, debido a que su crecimiento verificado por lugar de trabajo a tiempo completo fue del 0%, pero tomándose por hora efectiva laborada, el resultado es negativo con un -0.25%, esto debido a que las entidades incorporan trabajadores con menos formación, esto se debe al crecimiento de sectores poco productivos (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2018, citado por Maqueda, 2019, p. 1).

En el ámbito latinoamericano, se ha podido identificar que los empleados públicos colombianos durante el 2018, tuvieron un alto nivel de insatisfacción, ya que, el 38.1% de individuos que trabajan en instituciones gubernamentales se encuentran inconformes con su contrato dentro del sector público, debido a que la gran mayoría presenta vínculos temporales o de prestación de servicios con periodos cortos de trabajo, donde a veces para funciones específicas se requiere un trabajador permanente



(nombrado), algo que solo se logra difícilmente por méritos propios dentro del sector público (Morales, 2018, p. 2).

En Colombia, según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2018) citado por Galindo (2019) la productividad laboral aumentó en 2.1%, debido al cambio de empleos propios por contratados tanto en el sector privado y público, donde los trabajos propios eran del 43.9%, mientras que los colaboradores privados y públicos fueron el 41.5%, ahora son del 43.3% empleados públicos y privados, mientras que el 41.9% son empleados propios, esto ha conllevado a que los empleados colombianos puedan elevar su productividad en ambos sectores, pero claramente el sector público es el que tiene menor crecimiento, debido a su naturaleza de sus actividades gubernamentales.

En el Perú se ha podido encontrar que de la totalidad de personas empleadas, durante el 2019 solo el 24% se sentían satisfechos, debido a que las organizaciones y las áreas de Recursos Humanos [RR. HH.] no se están enfocando en la innovación como garantía de la productividad y satisfacción de los empleados, debido a que solo se centran en aspectos concretos en beneficio de la organización y no tienen preocupación por la experiencia del colaborador, algo que claramente afecta en el rendimiento y la capacidad profesional de los empleados, porque su motivación y compromiso se ve mermado o limitado, por las acciones que toman muchas entidades públicas o privadas sin considerar a sus trabajadores (Ibarra, 2020, p. 1).

En los gobiernos locales de Arequipa, durante el 2019 la satisfacción de sus empleados fue regular, por las condiciones de trabajo, la reducción de sueldos y las pocas oportunidades de desarrollo profesional y personal, ocasionadas por las modificaciones de las políticas laborales y la desigualdad existente, entre contratados y nombrados, porque los primeros se han visto afectados cuando las instituciones gubernamentales



carecen de recursos monetarios para cumplir con sueldos y salarios de este personal (Bellido et al., 2020, p. 9).

En relación a la productividad laboral del sector público, esta se ve afectada por la ineficiencia y la corrupción, pues todas estas dificultades están relacionadas a los sueldos, que no son de ayuda para la contratación de personal eficiente para incrementar la productividad, resaltando que, ante un engranaje burocrático, la solución está en los sueldos, puesto que a mayor sueldo mayor productividad, por lo que es necesario, que esta situación y aspectos económicos cambien. La productividad laboral puede ser analizada por la calidad y los recursos necesarios para realizar una actividad, algo que dentro del contexto peruano y en especial los servicios que brinda el sector público es muy malo, por su falta de efectividad en los empleados y eficiencia de funciones, por su incorrecto accionar dentro de sus puestos. Para resumir, cuando mayor es la productividad, mayor será el valor agregado del proceso, que se convierte en mayor capacidad económica de los ciudadanos y de las empresas gubernamentales, lo que ocasiona menores precios en los bienes y servicios que se brindan a la comunidad (Philbrook, 2018, pp. 1-4).

En la Municipalidad Provincial de Chota, se ha podido verificar una realidad particular con respecto a la satisfacción que sienten sus trabajadores, debido a que las condiciones físicas y materiales no se ajustan a las necesidades de las funciones que tienen que realizar, además, que los beneficios laborales se consideran muy bajos en comparación a las actividades y tiempo que trabajan, por lo que se encuentran en desacuerdo con la actual política administrativa impuesta, por otro lado, este tipo de insatisfacción también se visualiza en las relaciones sociales como en el desarrollo personal de los empleados, lo que merma su desempeño de tareas que ejecutan dentro de la organización como también su vínculo con las autoridades de la misma. Esto



probablemente esté ocasionando que el nivel de productividad de los empleados se vea afectado, porque en los últimos periodos ha habido ineffectividad en las funciones y tareas ejecutadas dentro de la organización, por la poca eficiencia en la utilización de los recursos materiales y humanos dentro de la entidad. De continuar con esta situación, la Municipalidad podría terminar con una productividad negativa, lo que no solo afectaría el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, sino que también la comodidad y confort en sus trabajadores con mejor productividad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.



1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.
- Identificar el nivel de productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.
- Establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

H₁: La satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.

H₀: La satisfacción laboral no se relaciona de manera directa y significativa con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.

1.5. Justificación

El estudio tuvo como justificación teórica debido a que pretendió abordar y reforzar mediante los resultados el constructo teórico relacionado con la variable satisfacción laboral y productividad dentro del contexto para entidades públicas, con ello, se tuvo un mejor panorama del comportamiento que tienen las variables.

Por otro lado, la justificación valorativa, pues los hallazgos sirvieron de ayuda con el diseño de eventualidades, las cuales ayudó para optimizar la situación hallada en



la Municipalidad, ofreciendo un mejor alcance del estado en el que se encuentra tanto la satisfacción laboral de los trabajadores como de su productividad.

Por último, como aporte académico, brinda la permisibilidad de aumentar los saberes con relación a la satisfacción de los trabajadores dentro de un contexto del sector público, así como tener una idea más clara sobre la productividad en estos escenarios.

1.6. Limitaciones

La presente investigación, no ha tenido limitaciones en su desarrollo, pues se ha tenido acceso a la información y la autorización para recoger los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

En primer lugar, se tienen los antecedentes internacionales, los cuales se tomaron en consideración los siguientes;

Pérez (2018) en Ambato – Ecuador, en su tesis, su objetivo principal fue “Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la gestión administrativa de los GAD Municipales de Tungurahua”; los elementos de metodología empleados concurren del tipo básica con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, donde se aplicó una encuesta a una muestra de 119 participantes. Los resultados indicaron que el 52.2% de empleados están regularmente satisfechos con su puesto y desempeño dentro de la organización, mientras que el nivel de productividad realizada en los procesos y actividades de las entidades municipales se ha visto en un nivel medio. Se llegó a concluir que, mediante la prueba de Rho de Spearman, se encontró una correlación de 0.900 y un p – valor de 0.037, confirmando la relación significativa y alta entre la satisfacción laboral y la gestión de las instituciones locales, debido a que el nivel de satisfacción está ocasionando dificultades en la eficiencia y efectividad de los procesos. Esta investigación es necesaria, debido a que brinda información acerca de una de las variables, como la satisfacción laboral dentro de una municipalidad, lo que ayudará como sustento o discrepancia de los hallazgos que se encontrarán.

Salazar (2018) en Quito – Ecuador, en su tesis, tuvo como objetivo principal “Identificar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”; la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo con un diseño no



experimental – correlacional, además, se aplicó una encuesta a 290 empleados. Los resultados señalaron que un 70.96% de encuestados poseen una alta satisfacción, mientras que el 69.91% de los empleados son productivos debido a que muestran compromiso al ejecutar sus tareas y funciones dentro de la entidad, lo que demuestra la profesionalidad y desempeño del trabajador, debido a que la organización trata de brindarle toda la comodidad y facilidades para su rendimiento óptimo. Por último, mediante la prueba estadística Chi-cuadrado con un valor de 134.99 y un p – valor de 0.000, se estableció la existencia de correspondencia significativa en medio de satisfacción laboral y compromiso, mismo que se percibe de acuerdo con el alto nivel en productividad de los colaboradores. Esta tesis ayudará con la comparación entre los datos obtenidos acerca de la satisfacción laboral, dentro de un contexto similar como lo es una entidad pública, algo que ayudará en la comprobación de la hipótesis que tenga que ver con dicho tema.

Vargas et al. (2018) en Puebla de Zaragoza – México, en su artículo, tuvo como objetivo “Determinar la influencia e impacto que tiene la satisfacción laboral de los empleados dedicados a la industria del vidrio en relación con la productividad”; para lograrlo, utilizó una metodología de enfoque mixto, es decir, cuantitativa y cualitativa, en la que se crearon y aplicaron encuestas a una muestra total compuesta por 50 trabajadores. Los resultados indicaron que el 63% de empleados se mostró indiferente con respecto a la satisfacción que tienen dentro de la organización, mientras que los resultados también indicaron que el 52% de trabajadores, manifestaron que la institución está teniendo dificultades para lograr un nivel óptimo de productividad. Finalmente, llegaron a la conclusión por medio de una matriz de correlaciones con un margen de validación de $p < 0.05$, y habiendo determinado correlaciones significativas entre 0.288 y 0.996, se llegó a la confirmación sobre una presencia de relación de significancia entre



la satisfacción laboral y la productividad, donde claramente hay puntos que generan insatisfacción como el bajo salario afectan negativamente en la productividad laboral. Esta información permitirá realizar un análisis comparativo con respecto al objetivo general del estudio, porque tiene la misma finalidad de hallar un vínculo, en este caso, influencia entre la satisfacción laboral y la productividad, dentro de un organismo institucional.

Alcaraz et al. (2016) en Sinaloa – México, en su artículo, tuvo como objetivo “Identificar los factores motivantes para mejorar la productividad y la calidad de servicio del municipio de Ahome”; los factores del área metodológica que fueron empleados se trataron de enfoque mixto de diseño no experimental y de nivel descriptivo y bibliográfico, y en búsqueda de ellos, aplicó la encuesta a 61 trabajadores. Los resultados indicaron que el 84.4% de los encuestados demostraron que lo más importante en la satisfacción del empleado es el sueldo, el trato y las oportunidades brindadas, mientras que la productividad dentro de la institución se ve afectada por los aspectos necesarios para su comodidad dentro de la organización. Finalmente, se concluyó afirmando que la satisfacción o insatisfacción dentro de la municipalidad es un factor primordial en la productividad de los empleados. Este informe es importante para el análisis de la segunda variable en estudio, que es la productividad debido a que es dentro de una organización pública, lo que permitió de forma concreta en la comparación de los datos encontrados, con los presentados en este estudio.

Por otro lado, dentro de los antecedentes nacionales, considerados para sustento del presente trabajo se consideraron los mencionados a continuación:

Nieto (2020) en Chiclayo – Perú, en su tesis, tuvo como objetivo principal “Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora en el año 2019”;



las correspondencias metodológicas utilizadas se trataron del diseño no experimental y el tipo cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, además, aplicó la encuesta a 34 empleados. Los resultados indicaron que el 50% de trabajadores están satisfechos con su entorno de trabajo, mientras que el 61.8% consideró que el nivel de productividad laboral es adecuado, debido a que las funciones se realizan de manera eficiente mostrando competencia y eficacia en el uso de recursos por parte de los colaboradores. Se llegó a concluir con la aplicación del estadístico Rho de Spearman, donde se encontró un p – valor de 0.000 y una correlación de 0.531, confirmando la presencia de relación directa y significativa en la satisfacción laboral y el elemento de productividad. Esta investigación es necesaria, para verificar que ciertos resultados similares se han encontrado, pero se tiene que tener en cuenta que, en este estudio, es un trabajo donde se halla la influencia que es un análisis superior a una simple relación, pero teniendo como finalidad la misma.

Sánchez (2019) en Lima – Perú, en su tesis, tuvo como objetivo principal “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores 2018”; para ello, la metodología que se utilizó fue la cuantitativa, con un diseño tipo no experimental correlacional, en el que se aplicaron encuestas a 120 empleados, quienes conformaron la muestra total. Todo lo anterior, arrojó los siguientes resultados: el nivel de satisfacción fue alto, ya que el 70.8% de los hallazgos debido a que el trato, los salarios y las políticas de la institución permiten efectuar las tareas y funciones de los empleados de forma adecuada, mientras que el 67.5% de los empleados son realmente productivos, debido a la eficiencia y eficacia que tienen al realizar su trabajo. Finalmente, llegó a la conclusión de que, administrando la evaluación estadística mediante la correlación Rho de Spearman, en la cual se encontró el p – valor en 0.000 junto a una correlación igual a 0.437, confirmando la existencia de una relación



significativa y directa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la municipalidad. Este estudio es el idóneo para poder realizar la comparación de los hallazgos en referencia al objetivo principal, porque se cuenta con las mismas variables y el objeto de estudio, lo que dará más sustento a los resultados que se determinarán.

Zapata (2018) en Trujillo – Perú, en su tesis, tuvo como objetivo principal “Determinar la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018”; para lograrlo, utilizó una metodología cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental con un nivel correlacional, contó con una muestra de 54 trabajadores a los que se les aplicó por técnica una encuesta. Así, la investigación llegó a los siguientes resultados: el 48.1% indicó que concurre un nivel elevado en la productividad de las funciones y tareas realizadas dentro de la institución, mientras que el 48% también manifestó que el nivel de satisfacción es alto, debido a que la organización brinda todas los recursos y comodidades necesarias para sus trabajadores. Finalmente, fue usado un estadístico de correlación Rho de Spearman, donde se halló un p - valor de 0.000 y una correlación de 0.757, esto permite inferir que existe una de correspondencia significativa y directa en medio de productividad y las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores municipales. Este informe ayuda a dar más sustento a los principales datos que se encontrarán durante la elaboración de los resultados, debido a que analizan cada una de las variables de forma descriptiva hasta llegar a su resultado correlacional.

Ayala (2017) en Ayacucho – Perú, en su tesis tuvo como objetivo principal “Conocer la relación entre las Políticas de capacitación con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016”; para lograr este objetivo, empleó una metodología cuantitativa, cuyo enfoque utilizado fue un diseño de tipo no experimental y correlacional; la muestra total fue de 12 empleados a los que se



les aplicó una encuesta. Así, los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 66.7% de encuestados manifestó que las políticas de capacitación se realizan pocas veces, lo que no permite aumentar su productividad, mientras que el 54.5% se manifestó de acuerdo con su nivel de satisfacción dentro de la organización y al realizar sus actividades y tareas institucionales. Se llegó a concluir, con la prueba estadística Rho de Spearman, con la cual se descubrió el p- valor en 0.000 junto al coeficiente de correlación de 0.413, confirmando la presencia de correspondencia m significancia y directa en medio de las políticas en capacitación para incrementar la productividad y la satisfacción de los colaboradores. En esta tesis se puede ver un análisis con respecto a un aspecto importante para lograr la productividad, que es la capacitación y la satisfacción laboral, esto es importante debido a que ayudará a visualizar de manera más específica que vínculo tiene la satisfacción con este aspecto que ayuda con la productividad de una entidad.

Lomas (2017) en Tarapoto – Perú, en su tesis tuvo como objetivo principal “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”; con referencia a sus aspectos de metodología a los cuales se recurrieron se trataron de tipo no experimental de diseño descriptivo – correlacional, además, aplicó la encuesta a 70 empleados. Los hallazgos indicaron que el 34% de los encuestados demostraron un nivel bajo y el 66% un nivel regular de satisfacción debido a que no tienen oportunidades ni la capacidad para tomar decisiones en sus funciones y tareas, también el bajo sueldo no se ajusta a su puesto y responsabilidades, mientras que el 39% indica que existe un nivel de productividad medio, debido que a veces los trabajadores se muestran disponibles para ejecutar sus actividades y el regular manejo de equipos de la organización. Se concluyó con la aplicación del estadístico R de Pearson, donde se halló un p – valor de 0.000 y un r de 0.944, confirmando la existencia de la correlación entre las variables en estudio, además



identificó que la dimensión remuneraciones justas y la productividad se relacionan de manera directa y significativa, evidenciado con un $r=0.752$ y un p-valor de 0.000, asimismo la dimensión relación empleado-autoridad se relaciona de manera directa con la productividad con un $r=0.584$ y un p-valor de 0.000. Este estudio permitirá una comparación entre resultados descriptivos e inferenciales que se hallarán luego de la aplicación de resultados, lo que aportará una contrastación entre estos resultados, con los que se puedan hallar en este estudio.

En los antecedentes regionales y/o locales se consideraron los trabajos previos encontrados y presentados a continuación:

Carranza (2018) en Cajamarca – Perú, en su tesis, tuvo como objetivo principal “Determinar en qué medida la satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca”; en relación a los aspectos metodológicos, el estudio fue básico, no experimental, transversal, relacional y se administraron dos cuestionarios a 50 trabajadores. Los resultados señalaron que el 63% mostró una satisfacción regular, el 18% una satisfacción parcial y el 4% una satisfacción alta. Por otro lado, el 92% presentó un alto desempeño laboral, en tanto que, el restante 8% presentó un desempeño parcial. Además, la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral resultó ser significativo ($p<0,000$). La conclusión fue que la satisfacción laboral de los trabajadores influyó sobre el desempeño laboral de los trabajadores. Este estudio ayudará a ver una perspectiva diferente sobre la satisfacción laboral y su asociación con el rendimiento dentro de un contexto similar de estudio.

Pérez (2021) en Cajamarca – Perú, en su tesis, tuvo como objetivo principal “Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019”; respecto a los aspectos



metodológicos, el estudio fue básico, no experimental, transversal, relacional y se administraron dos cuestionarios a 50 trabajadores de la municipalidad. Los hallazgos mostraron que la satisfacción laboral se encontró en un nivel regular, específicamente, se encontró que los factores extrínsecos se presentaron en un nivel regular de acuerdo al 80% y los factores intrínsecos se presentaron en un nivel regular según el 78%. En torno a la calidad de servicio, los resultados arrojaron que existía un nivel regular según el 74 de los encuestados. Así mismo, el coeficiente de correlación de Spearman entre las dos variables objetos de estudio fue de 0.589 y un p – valor de 0.000. La conclusión fue que la satisfacción laboral se encontró relacionada a la calidad de servicios brindada por los trabajadores de una municipalidad en Cajamarca. Este precedente se presenta como evidencia empírica y se aproxima al propósito del estudio, ya que, la calidad de servicio se encuentra asociada a la productividad de los trabajadores.

Olivera (2021) en Cajamarca – Perú, en su tesis, tuvo como objetivo principal “Proponer la actualización de los documentos de gestión para el desempeño laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz”; en relación a los aspectos metodológicos de la investigación, el estudio fue básico, no experimental, transversal, descriptivos y se administraron dos cuestionarios a 47 trabajadores de la municipalidad. Los resultados mostraron que el desempeño laboral se encontró en un nivel regular de acuerdo al 53.19% de los resultados. Específicamente, en su dimensión habilidades profesionales se halló un nivel regular de acuerdo al 63.383% de los hallazgos, en tanto que, en relación a la dimensión habilidades personales, se encontró un nivel regular de acuerdo al 51.07% de los hallazgos. Finalmente, en relación a la dimensión perfil profesional se encontró un nivel bueno de acuerdo al 38.32% de los resultados. A partir de lo anterior se pudo concluir que los trabajadores de la municipalidad aún no han logrado desarrollar todas sus capacidades para poder tener un



alto desempeño laboral. Este estudio se presenta como precedente y proporciona una visión general de la productividad en los trabajadores públicos, específicamente aquellos pertenecientes a una municipalidad en Cajamarca, lo cual se asemeja al propósito del estudio.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teorías de la satisfacción laboral

A. Teoría de las necesidades de Maslow

La jerarquía de necesidades de Maslow es la teoría de la motivación y la satisfacción más empleada, dado su amplio espectro para diferentes variables. Aprovechando principalmente la psicología humanista, Abraham Maslow instó el hecho de que las necesidades motivacionales que posee un ente tienen la posibilidad de organizarse de manera jerárquica. En el momento durante el cual se llega a la satisfacción en uno de los niveles necesarios, el mismo ya no sirve para la motivación. Debido a ello, el nivel consecuente de necesidad tienen que ser activado para estimular y, consecuentemente, darle satisfacción a la persona, identificando cinco niveles: Necesidades físicas: (comestible, indumentaria, vivienda), 2. Necesidades de seguridad: (amparo físico), 3. Sociales: (circunstancias para el desarrollo de sociedades colindantes con otros individuos), 4. Necesidades de estima / logro: (ascendencia recibida por parte de otros) y 5. Autorrealización: (oportunidades de autorrealización y realización a través del crecimiento personal) (Maslow, 1943, citado por Thiagaraj y Thangaswamy, 2017, p. 466).

Además, la satisfacción de las necesidades individuales se ve influida tanto por la importancia que se concede a las diversas necesidades como por el



grado en que cada individuo percibe que los diferentes aspectos de su vida deben satisfacer, y de hecho lo hacen, estas necesidades. Algunos argumentan que dicha teoría presentada por Maslow es la primera teoría relacionada con la motivación que realmente sentó las bases para la "teoría de la satisfacción laboral". Esta teoría ofreció un pilar excelente a partir de la que los primeros estudiosos pudieron desplegar suposiciones sobre satisfacción laboral (Maslow, 1943, citado por Thiagaraj y Thangaswamy, 2017, p. 466).

B. Teoría de los dos factores de Herzberg

Herzberg desarrolló una teoría relacionada con la satisfacción y motivación laboral específica. Herzberg explicó que los factores que conducen a la satisfacción o al descontento son diferentes. En consecuencia, afirma que “lo opuesto a la satisfacción laboral no es la insatisfacción laboral sino más bien la no satisfacción”. Esta teoría establece que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo es producto de diferentes factores: motivación e higiene, respectivamente (Herzberg, 1959, citado por Dugguh y Ayaga, 2014, p.12).

Al tabular estos buenos y malos sentimientos informados, Herzberg concluyó que los satisfactores laborales (motivadores) están relacionados con el contenido del trabajo y que los insatisfechos laborales (factores de higiene) están relacionados con el contexto laboral. Los motivadores se relacionan con los contenidos del puesto como logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y avance). Estos factores de higiene no 'motivan / satisfacen', sino que 'previenen la insatisfacción'. Estos factores se relacionan con el contexto del trabajo, como la política de la empresa, la administración, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, el supervisor y las condiciones de trabajo. La teoría ha



sido aplicada como el modelo útil para estudiar la satisfacción laboral (Herzberg, 1959, citado por Dugguh y Ayaga, 2014, p. 12).

2.2.1.1. Conceptos sobre satisfacción laboral

La satisfacción laboral se trata del elemento de mayor consideración para la comprensión sobre la estimulación, certeza, conservación y rendimiento del empleado, ya que este se trata de un período satisfactorio y efectivo en forma de resultado por la labor y las vivencias en el mismo, también sobre el ambiente de labores específica de trabajadores, esto de igual manera envuelve el comportamiento efectivo o disposiciones para la labor del sujeto, pues un trabajador que tiene insatisfacción es capaz de provocar efectos profesional nada deseables por medio de la poca productividad, actividades de hurto, jornadas nocturnas o la exposición a tasas elevadas de ausencia. Dichos elementos de manera posterior instarían en que el trabajador se retire de manera pasiva con referencia a las cuestiones relacionadas con la empresa (Saavedra y Delgado, 2020, p. 1512).

Esta hace referencia al sentir de gusto que posee un individuo con relación a su empleo, el cual funciona como elemento motivador para laboral, este no se trata de autosatisfacción, placidez o autocomplacencia, este se trata de la satisfacción a nivel de labor. Lo anterior significa que también se representó la relación total que existe entre un empleador y el individuo. De ahí que la satisfacción se entienda como un sentimiento que involucra el logro de algún objetivo o meta. Por tanto, la insatisfacción laboral tiene que ver con todo lo contrario, es decir, con la ausencia total de motivación dentro del trabajo. Así, la satisfacción que perciban los trabajadores en sus labores diarias se refleja de forma directa en el sentido de realización y en que la expectativa del trabajo se



vea de forma interesante, emocionante y desafiante. Como si esto fuera poco, la satisfacción laboral se considera un indicador clave en el logro de las tareas de desarrollo profesional de cada uno de los trabajadores (Bollet et al., 2018, p. 52).

Este tipo de satisfacción tiene una conceptualización de manera general, aun con el nivel de relevancia y extensa utilización que se le da en el campo de psicología industrial y el comportamiento organizacional, haciendo relevante que previo a otorgar una definición clara, es de necesidad contar con el elemento de relevancia y labores naturales de los seres humanos en todo el mundo. La misma es observada a manera de cualquier tipo de mezcla sobre situaciones psicológicas ambientales y fisiológicas, las cuales tienen la posibilidad de provocar que el ente brinde honestidad completa, al considerar que se encuentra satisfecha con la labor de sus empleados y esto se centra en el sentir de los individuos con relación a su tarea completa, enfatizando los niveles en los cuales sea gusto u odio sentido por las personas con referencia a su trabajo (Inuwa, 2016, p. 93)

2.2.1.2. Factores de la satisfacción laboral

Los factores principales que influyen en la satisfacción laboral se tratan de: labor en sí misma, retribución, vigilancia, promociones y oportunidades para promoción, y compañeros de trabajo, igualmente los autores mismos resaltan que el agotamiento se asocia con una satisfacción más baja en la labor y la elevada satisfacción en el mismo rango se halló en asociación con estímulos (retribución y reconocimiento), al igual que una labor desafiante de manera cognitiva. La satisfacción laboral del personal es influenciada al mismo tiempo por el sueldo, que es el incentivo más importante para el rendimiento en la labor, asimismo la satisfacción laboral contiene una necesidad de desarrollo, de presencia y la de



correspondencia en su ambiente laboral, es decir si el trabajador es bien retribuido más satisfecho estará (Lee et al., 2017, p. 699).

2.2.1.3. Dimensiones de satisfacción laboral

En torno a la evaluación de la variable satisfacción laboral, se empleó la Escala de Opiniones sobre la Satisfacción Laboral que fue elaborada por Palma (2005) citado por Bollet et al. (2018), ya que en esta fueron tomadas en cuenta las siguientes dimensiones: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad (p. 52). A continuación, cada una de ellas será descrita.

a. Condiciones físicas y materiales

Se entienden por condiciones de trabajo a aquellas directivas, normativas, lineamientos e instrucciones que regulan la actividad laboral. Ahora bien, cuando se habla de condiciones físicas y materiales se entiende que se incluyen también las condiciones de la infraestructura del lugar de trabajo, cuyos espacios están destinados a aumentar la calidad de los resultados del trabajo y la productividad. De ahí que se considere que la falta de condiciones de trabajo en las organizaciones representará a largo plazo problemas de comodidad, seguridad y hasta un rendimiento bajo, pues el personal empezará a faltar o renunciará por obtener mejores condiciones (esto se conoce como rotación) (Hanna y Aldin, 2017, p. 35).

Distribución física, que es la forma en que se encuentra separadas o repartidas todas las áreas y oficinas con las que cuenta una organización, pero que sea de forma adecuada (Hanna y Aldin, 2017, p. 35).



Condición del ambiente físico, esta se relaciona con la comodidad de asientos, mobiliarios, equipos, artículos de oficina, octavo indicador es la comodidad para el desempeño, es decir, un ambiente confortable, que es la manera en cómo está ordenado y acomodado las oficinas (Hanna y Aldin, 2017, p. 35).

Comodidad para trabajar, se interpreta como aquella libertad que toda organización debe proporcionar a sus trabajadores, con el fin de que puedan realizar cada una de sus obligaciones de forma puntual, adecuada, segura, correcta y por supuesto, eficiente (Hanna y Aldin, 2017, p. 35).

b. Beneficios laborales y/o remunerativos

Los beneficios laborales y remunerativos, es la disipación del compromiso con relación a conceptos remuneratorios y estímulos financieros a modo de resultado por su voluntad sobre la realización de labores, también se consideran como estímulos para animar ciertos comportamientos deseados por la organización. El programa de incentivos contiene: sueldos elevados, festividades, recompensas, avances de puestos, seguridad en el trabajo, puestos competitivos que conlleven a un adelanto agregado y distintas maneras de desarrollo debido a su rendimiento, debido a que los trabajadores invierten su esfuerzo, trabajo y dedicación a cambio de obtener una retribución (Stalmašeková et al., 2017, p. 448).

Relación sueldo y carga laboral, se considera a la remuneración que se paga comúnmente de acuerdo al mercado laboral, es la sensación o el sentimiento de que el trabajo retribuye a las personas económicamente (Stalmašeková et al., 2017, p. 448).



Aceptación del sueldo, se considera el sueldo aceptable, es aquel que cubre las expectativas del colaborador, haciendo que no se sobre esfuerce y que solo sea cumplidor con sus labores, donde el empleado considera que sus funciones son compensadas con el sueldo recibido por parte de la organización (Stalmašeková et al., 2017, p. 448).

Nivel de expectativas económicas, son la percepción de los empleados de cubrir sus criterios económicos con lo cual le da un plus adicional al desempeño que realizan dentro de su trabajo (Stalmašeková et al., 2017, p. 448).

c. Políticas administrativas

Para poder entender y definir las políticas administrativas, hay que entender que éstas no son más que las normas y políticas a las que están sometidos todos los trabajadores de una organización. De esta forma, se considera que las políticas administrativas son un ejemplo para quienes laboran en la institución, ya que ejemplifican el trabajador ideal (Grolleau et al., 2014, p. 509).

Trato laboral, es la forma en que como, un trabajador es psicológicamente afectado por adecuadas expresiones o por una buena ética laboral por parte de algunos jefes o directivos (Grolleau et al., 2014, p. 509).

Horarios, es la comodidad con el horario, esto sucede cuando el horario es perenne en las horas y días de trabajo asignados al personal, conllevando a que el trabajador se adapte a una rutina continua sin modificaciones (Grolleau et al., 2014, p. 509).



Reconocimiento de las horas trabajadas, también se le considera la valoración al esfuerzo, es la capacidad y habilidad del jefe para empatizar y reconocer el trabajo y la fuerza que le ponen los colaboradores a cada una de sus funciones (Grolleau et al., 2014, p. 509).

d. **Relaciones sociales**

Las relaciones sociales dentro de la entidad de trabajo son importantes, debido a que establecer relaciones de calidad con sus compañeros de trabajo, permite tener empleados felices que son naturalmente más productivos, porque una fuerza laboral feliz y bien adaptada es productiva, al sentirse más conectados con su lugar de trabajo, los trabajadores naturalmente quieren esforzarse más para ayudar a que la empresa siga funcionando y a crecer, esto se puede lograr mediante la organización de reuniones informales fuera del trabajo, así como fomentando la interacción de los empleados (Wahyu, 2016, p. 37).

Ambiente laboral, se refiere a los elementos que componen el entorno donde los colaboradores desarrollan sus actividades, pues algunos elementos que lo componen son obvios, otros son más obtusos, como las políticas o un compañero cuyos rasgos de personalidad no se adaptan a la cultura de la empresa (Wahyu, 2016, p. 37).

Solidaridad, es el acto de dar o proporcionar lo necesario a un compañero de trabajo para realizar una tarea o satisfacer una necesidad, también es aportar fuerzas o medios para prestar asistencia o cooperar eficazmente con una ayuda dentro del trabajo (Wahyu, 2016, p. 37).



e. **Desarrollo personal**

Se traduce como la capacidad o disposición que poseen los trabajadores para desarrollarse como seres humanos, obteniendo satisfacción de los logros alcanzados y las metas concluidas, lo que se traduce en un sentir de progreso, ejecución, igualdad y contribución material (Bollet et al., 2018, p. 52). Ahora bien, el nivel que los trabajadores perciben en su trabajo sobre su desarrollo personal dentro del área laboral, va a impactar en todas las actividades que realicen dentro de la organización, ya que en la medida de que los trabajadores sientan que su trabajo causa bienestar en otras personas, les incentivará a seguir mejorando en sus labores (Blake, 2017, p. 175).

Trabajo justo, es cuando el trabajador califica el trato por parte de la gerencia y su jefe inmediato, y si se cumple con su reconocimiento o su llamado de atención cuando se amerite (Blake, 2017, p. 175).

Grado de disfrute del trabajo, es el gusto por el trabajo, el cual es el grado de apego que tiene un empleado hacia su puesto en una empresa y que lo hace sentir importante como persona (Blake, 2017, p. 176).

Resultados logrados, se definen como la consecución de los objetivos que tiene la empresa o que tiene un individuo sobre sí mismo, lo que lo hace un punto clave para aumentar el conocimiento y las capacidades cognitivas de cada uno de los trabajadores (Blake, 2017, p. 176).

Realización, se trata de cómo el trabajador se siente profesionalmente dentro de cada una de las actividades y funciones que cumple dentro de la organización y está directamente relacionado con las oportunidades que van



a ofrecerle la institución donde labore para poder maximizar su desarrollo profesional y personal (Huatita y Luza, 2018, p. 301).

f. Desempeño de tareas

El desempeño en las tareas se define como el nivel de producción de un empleado, en comparación con sus compañeros de trabajo, en varios comportamientos y resultados relacionados con el trabajo. El desempeño de estas labores de los empleados puede aumentar la productividad organizacional al variar los insumos necesarios para lograr los resultados esperados. En cualquier organización, el desempeño de los empleados siempre está relacionado con los comentarios de los usuarios, la recuperación del servicio y la percepción de la calidad de los servicios que brinda (Zakariah y Fadzilah, 2018, p. 2).

Utilidad del trabajo, se considera como la labor útil, esto hace referencia a que las actividades que hacen los empleados sean de utilidad y relevancia para el logro de objetivos (Zakariah y Fadzilah, 2018, p. 2).

Percepción del trabajo, es cuando el trabajador siente que las actividades laborales permiten incrementar sus habilidades y capacidades en sus funciones. Esto despierta en el trabajador el sentimiento de orgullo por las actividades que realiza en las organizaciones en las que trabaja (Zakariah y Fadzilah, 2018, p. 2).

Desarrollo de actividades, también se considera como la manera en que se realizan las funciones de lograr las metas, teniendo en cuenta que debe cumplir con un mínimo de requisitos para que así el empleado pueda desarrollar el máximo desempeño en la organización y que sólo se alcanza si



el empleado se evalúa a sí mismo y en dicha evaluación concluye que sus esfuerzos son parte fundamental del trabajo (Zakariah y Fadzilah, 2018, p. 2).

g. Relación con la autoridad

Es la relación entre los jefes y el empleado, la cual es importante para la productividad de la empresa, porque una relación que se basa en la confianza y la comprensión puede hacer que el empleado y el gerente sean más eficientes, y una relación deficiente que carece de cohesión reducirá la productividad y puede conducir a altas tasas de rotación de empleados, además, existen varios elementos que componen una relación de jefe y empleado que ambas partes deben comprender para que la relación sea efectiva (Kuroda y Yamamoto, 2016, p. 3).

Comprensión de los jefes, es cuando los supervisores conocen bien a los empleados, lo cual conduce a una cultura laboral saludable, cuando los jefes comprenden este panorama, rara vez ven peleas o críticas entre empleados (Kuroda y Yamamoto, 2016, p.3).

Relación con los jefes, esto es importante, ya que puede formar una base sólida para el éxito, claro, el lugar de trabajo es un lugar más agradable para estar cuando todos se llevan bien, pero vale la pena hacer un esfuerzo adicional para establecer una relación positiva con el jefe inmediato (Kuroda y Yamamoto, 2016, p.3).

Percepción del trabajo para con los jefes, es el proceso mediante el cual un jefe organiza e interpreta sus impresiones con el fin de dar sentido a su



entorno y, por lo tanto, influye significativamente en el comportamiento del empleado en el lugar de trabajo (Kuroda y Yamamoto, 2016, p.3).

2.2.2. Teorías de la productividad

A. Teoría de la productividad laboral de Adam Smith

Se encuentra basado el módulo esencial de productividad laboral presentador por Smith, en gran medida, en la partición del compromiso. Por lo tanto, los poderes productivos del trabajo y del orden según el cual la producción se distribuye naturalmente entre los diferentes rangos de los trabajadores: (1) división del trabajo, (2) habilidades, (3) experticia, y (4) experiencia. Esta es la base de una productividad básica y positiva. Adam Smith enfatiza su teoría sobre la productividad dando el ejemplo de la fabricación de alfileres. Si un trabajador comenzara a fabricar alfileres por su cuenta, con la condición de que lo hiciera por primera vez y que aún no hubiera una curva de aprendizaje, y, además, haría todos los pasos de trabajo por su cuenta, este solo trabajador, según Smith, no podría fabricar 20 alfileres completos al día. Por otro lado, si existe una separación técnica o incluso una especialización de los diferentes pasos de trabajo, se puede apreciar que una pequeña plantilla de aproximadamente 10 trabajadores puede llegar a fabricar hasta 48.000 alfileres al día (Smith, 1776, citado por Brem, 2013, p. 7).

Smith escribe y explica que tan pronto como es posible una disgregación de las tareas o asignación de actividades a cada colaborador en las industrias, se produce un aumento de la productividad y esto, por otro lado, se traduce en una transformación y la mejora de distintas funciones e industrias, pues las gestiones



del proceso separadas otorgan a manera de derivación una especialización profesional (Smith, 1776, citado por Brem, 2013, p. 7).

Según Smith, la mejora de la productividad del trabajo utilizando la misma mano de obra se basa únicamente en la división del trabajo. Se basa en tres factores diferentes: la habilidad del trabajador individual que completa la tarea, la prevención de pérdida de tiempo al cambiar las tareas individuales, el uso de máquinas que facilitan los pasos de trabajo individuales, acortan las horas de trabajo y, además, permiten a los trabajadores completar el trabajo de muchos trabajadores individuales (Smith, 1776, citado por Brem, 2013, p. 8).

Estos puntos clave de la teoría de la productividad laboral de Smith pueden verse fácilmente como un enfoque básico de la primera racionalización económica. Sus factores representan básicamente el enfoque moderno de optimización de procesos: especialización, economía de tiempo o prevención de la pérdida de tiempo y el aprovechamiento del progreso tecnológico (Smith, 1776, citado por Brem, 2013, p. 8).

B. Teoría de las relaciones humanas

El mayor exponente de la teoría de las relaciones humanas es Elton Mayo, el cual hizo sus experimentos de estudio centrados en el comportamiento social del trabajador y su productividad. Analizando los distintos incentivos y condiciones del trabajador en su contexto. Desde 1923, mayo empieza a preocuparse en las materias de rotación y minimización de la productividad. Lo que sostiene el mencionado autor es que los grupos de trabajo estarían formados mediante personas con motivación individual, con un incentivo principalmente económico, para intentar mover su pasividad. Lo anterior se basa en que todo



trabajo que se realiza en las instituciones no debe considerarse propiamente una actividad social, ya que los directivos y los trabajadores son en esencia, personas aisladas que asisten a cumplir tareas independientes, todo por una recompensa. Sino que debe observarse como una actividad colectiva donde todos los integrantes participan entre sí, pero cuya recompensa es individual. Esto también se ve en las empresas informales (Elton Mayo, 1923, citado por Asturias, 2018).

C. Teoría X y Y

Son dadas por Douglas McGregor el cual identificó dos formas de actuar de las personas, que pudo examinar y asociar con elementos del comportamiento humano y de la motivación, que luego se conocieron como teoría X y teoría Y. Estas teorías se basan en el liderazgo, el involucramiento, la motivación de los individuos y la consecución de metas y respuestas (McGregor, 1985, citado por Madero y Rodríguez, 2018).

2.2.2.1. Conceptos de productividad

La productividad también puede ser definida a manera de una correspondencia en medio de la elaboración generada y los insumos empleados, es decir, es el cociente obtenido al dividir la producción con la cantidad de los recursos utilizados. Uno de los factores de producción además del material y el capital es el trabajo, donde si bien hay varios recursos de insumos en un proceso de transformación, la productividad laboral juega un papel particular. Para poder comprender de forma más detallada lo anterior, lo mejor es requerir al término de productividad laboral, ya que a través de él los gerentes se encargan de asignar los recursos de forma limitada a cada sección que se requiera. En pocas palabras, optimizan el empleo de los recursos para garantizar que se alcancen las metas de



la empresa. Eso sí, hay que tener presente que la optimización de los recursos no siempre se traduce en un uso eficiente de los mismos, por ello, es necesario establecer cuáles son los objetivos o metas de la organización y llevar una supervisión constante para garantizar que sean alcanzados los objetivos (Goel y Agrawal, 2017, p. 4).

Se considera a la productividad laboral como factor de crecimiento, no solo en el sector industrial de la economía, sino también en el sector de prestación de servicios. De una forma u otra, todo lo anterior a menudo tiene como objetivo un uso más eficiente de los recursos, un aumento de la producción y la reducción de los costos de su producción (prestación de servicios), donde esto, en última instancia, genera productividad. Cabe señalar que hay dos enfoques principales para comprender la naturaleza de la productividad y su lugar en el sistema de indicadores de productividad, donde algunos asocian con mayor frecuencia la productividad del trabajo con la producción y la intensidad del trabajo, mientras que otros asocian principalmente el concepto de productividad del trabajo con la eficiencia, por ello, también está muy extendido el concepto de productividad total de la organización, que evalúa la contribución acumulada de recursos y el crecimiento institucional (Vertakova y Maltseva, 2020, p. 1).

La medición de la productividad es importante para las políticas públicas y la toma de decisiones, donde las empresas a menudo utilizan medidas de desempeño específicas, como la forma en que los diferentes incentivos afectan el comportamiento de los empleados. El sector público también utiliza estas medidas para monitorear y evaluar al personal, como los docentes, por ello, para seleccionar las medidas de desempeño adecuadas y, como resultado, diseñar mejores contratos de trabajo y mejorar la productividad, los encargados de



formular políticas y los gerentes deben comprender las ventajas y desventajas de las métricas disponibles. En un sentido general, la productividad se puede definir como la relación entre una medida de producción y una medida de insumo, por tanto, es clave ver la productividad de los empleados como aquella que puede medirse a través de las unidades que se producen, la forma de elaborar el producto o la cantidad de ventas que se alcanzan, todo, en relación directa con la cantidad de horas que usa el trabajador para alcanzar estas cifras o por el costo de la mano de obra (Sauermann, 2016, p. 1).

2.2.2.2. Aspectos teóricos de productividad

Podemos identificar a la productividad como una de las claves dentro de cualquier organización, sobre todo cuando hablamos de la industria manufacturera. Sin que tenga un impacto en su importancia el tamaño de la organización o el sector del mercado en el que se halle. Ya que el aumento de la productividad es algo que se necesita a diario en las empresas. Esto se debe a que la productividad permite que se cubran cada uno de los costos crecientes, aumenta la calidad y la satisfacción que perciben los clientes. Por tanto, una productividad mejorada también impacta sobre la repetición del trabajo, reduciéndola y causando que en los empleados se minimicen sentimientos negativos como la frustración. Esto contribuye a evitar la baja productividad laboral, que es el principal obstáculo en el crecimiento de cualquier industria y que no le permite ser sostenible en el tiempo (Goel y Agrawal, 2017, p. 2).

2.2.2.3. Dimensiones de productividad

Para la evaluación de la variable productividad se tomará en cuenta lo indicado por Rodríguez y Gómez (1991) quien consideró tres indicadores para la



medición de la productividad, los cuales son la efectividad, la eficiencia al igual que la eficacia en acciones que posee una institución (p. 33).

a. Efectividad

La efectividad se considera como el vínculo existente entre los resultados alcanzados y los resultados previamente establecidos, esto da como resultado el nivel de cumplimiento de metas planificadas, ya sean, cantidades de producción, clientes, usuarios, órdenes, entre otros. Cuando se toma en cuenta a la efectividad como único criterio, se considera en las condiciones efectivas, los cuales se enfocan netamente en el resultado sin importar el costo. Esta efectividad en la organización está relacionada con la productividad mediante el impacto en lograr mejores y mayores servicios, sin embargo, contemplan la idea del uso correcto de recursos (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 34).

Tareas cumplidas, es la cantidad de actividades realizadas satisfactoriamente mediante un proceso que comienza cuando alguna tarea tiene necesidad y motivos para realizarse (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 34).

Tareas asignadas, es la cantidad de tareas programadas antes de comenzar un trabajo, para ello, se debe estimar y calcular todo con precisión para preparar el fondo para el cumplimiento de la tarea (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 34).

b. Eficiencia

La eficiencia sirve para rendir cuentas sobre la utilización de recursos o el cumplimiento de tareas con dos designaciones; la primera de ella tiene que ver con la relación que debe existir entre los recursos que se emplean con



la cantidad de recursos que se estiman deben usarse, y la segunda entre el nivel de aprovechamiento de recursos para transformarlos en servicios o productos finales. La eficiencia significa un nivel máximo de rendimiento que utiliza la menor cantidad de entradas para lograr la mayor cantidad de salidas. La eficiencia requiere la reducción de la cuantía en recursos redundantes empleados en la producción de un efecto determinado, en el cual se incluye el factor tiempo y la voluntad personal. Es una concepción medible que se consigue determinar manejando la correspondencia en medio de una elaboración lucrativa y el ingreso completo. Minimiza el residuo de patrimonios como materiales físicos y tiempo a medida que alcanza el efecto anhelado (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 33).

Tiempo utilizado, estas pueden ser representadas por horas, días, semanas y meses, pero se refiere a la totalidad de tiempo que se ha empleado para cumplir un trabajo, actividad o función dentro de la organización (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 33).

Tiempo asignado, es el tiempo establecido previamente antes de la realización del trabajo o función, en este se indica de forma precisa o aproximada cuándo terminará la realización de un trabajo (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 33).

Tareas que se vuelven a realizar, es la totalidad de actividades que tendrán que realizarse nuevamente (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 33).

Tareas asignadas, es la cantidad de tareas programadas antes de comenzar un trabajo, para ello, se debe estimar y calcular todo con precisión para



preparar el fondo para el cumplimiento de la tarea (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 34).

c. Eficacia

La eficacia valora el impacto que se realiza en el producto o servicio que se brinda, es decir, no solo es producir efectivamente el servicio o producto, sino también el mismo denota en la cuantía y particularidad. La eficacia significa el logro de metas y el objetivo general de la empresa, es decir, se refiere al nivel de calidad con el que se lleva a cabo una tarea o proceso que, en última instancia, conduce a un mayor rendimiento general. Este concepto también indica, qué tan bien una entidad y las personas que la integran realizan tareas de creación de valor, y qué tan bien las funciones de la empresa valen la pena juntas, mientras más los empleados pongan empeño en sus tareas serán más efectivos (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 34).

Tareas cumplidas conforme a lo solicitado, son la proporción de actividades que han sido ejecutadas de acuerdo a los requerimientos o necesidades previamente establecidas por la organización (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 34).

Tareas asignadas, es la cantidad de tareas programadas antes de comenzar un trabajo, para ello, se debe estimar y calcular todo con precisión para preparar el fondo para el cumplimiento de la tarea (Rodríguez y Gómez, 1991, p. 34).



2.3. Definición de términos básicos

Beneficios laborales y/o remunerativos, se trata de los beneficios como anticipo de remuneraciones o reconocimientos a los trabajadores por el trabajo realizado y dichos beneficios tienen que ver con incentivos económicos o remunerados en base a la calidad de su productividad laboral (Stalmašeková et al., 2017).

Condiciones físicas y materiales, se define como la manera en que ha de ser evaluado el trabajo que se va a iniciar, pero en vez de centrarse en las cualidades del trabajador, se centra en las normativas, lineamientos y directivas que regulan toda la actividad laboral y, por tanto, aquellas que dictan las condiciones físicas de la infraestructura (Hanna y Aldin, 2017).

Desarrollo personal, se define como la disposición que tiene un empleado al trabajo, pero que está relacionada de forma directa con las facultades personales y el sentido del esfuerzo y avance del colaborador dentro de sus actividades diarias (Bollet et al., 2018).

Desempeño de tareas, se define como el nivel de producción de un empleado individual, sobre sus compañeros, en varios comportamientos y resultados relacionados con el trabajo (Zakariah y Fadzilah, 2018).

Efectividad, se considera como el vínculo existente entre los resultados alcanzados y los resultados previamente establecidos, esto da como resultado el nivel de cumplimiento de metas planificadas (Rodríguez y Gómez, 1991).

Eficacia, significa qué tan eficiente es una operación o actividad para lograr su meta y el objetivo general de la empresa mediante actividades específicas (Rodríguez y Gómez, 1991).

Eficiencia, se trata de la capacidad de un trabajador de ofrecer un máximo y pleno rendimiento en la menor cantidad de tiempo, lo que le permite en el trabajo alcanzar la



mayor cantidad de salida con una mínima cantidad de entradas (Rodríguez y Gómez, 1991).

Políticas administrativas, son las normas que se rigen a todos los empleados o grupo de trabajo, por lo cual, se considera que un trabajador que las cumpla a cabalidad es un ejemplo a seguir para el resto de la nómina contratada (Grolleau et al., 2014).

Productividad, se entiende como la relación que se da entre la producción que se genera y los insumos que se deben emplear para poder generarlo. En pocas palabras, se obtiene al dividir la cantidad de recursos utilizados por la producción alcanzada (Goel y Agrawal, 2017).

Satisfacción laboral, se trata de la percepción que tienen los trabajadores de su empleo, en torno a las condiciones laborales, exigencias de trabajo y recompensas económicas. En esencia, se trata de cómo ve el trabajador todas las condiciones ambientales y fisiológicas que le ofrece cualquier trabajo (Inuwa, 2016).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

La metodología empleada corresponde al hipotético-deductivo, ya que el mismo ve su partida en dos proposiciones ordinarias, tratándose de manera inicial el compilado teórico, continuando con la reproducción de una problemática visible (Ñaupas et al., 2018). Puesto que estudió una situación específica, tal como se trata del caso de satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, en la que se formula una hipótesis, la que posteriormente se verificó y contrastó.

3.2. Tipo de investigación

Según su finalidad de la investigación este estudio fue de tipo básica, debido a que se hizo uso de fundamentos teóricos con la finalidad de incrementar el conocimiento. De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) una investigación básica es también llamada fundamental porque busca nuevos conocimientos mediante la recopilación de información, para poder incrementar o enriquecer las teorías científicas.

Según su alcance de investigación fue correlacional, la cual se puede observar a través de una prueba estadística (Rho de Spearman), esto a partir de analizar las características de cada variable, de esta forma se pudo determinar la asociación de las variables. Según Hernández y Mendoza (2018) una investigación descriptiva correlacional tiene como principal finalidad la evaluación del nivel de relación entre dos o más variables.

Según las fuentes de los datos obtenidos para la investigación, fue de campo debido a que los datos se recolectaron mediante instrumentos aplicados a una muestra (registros), en este caso mediante la técnica de la encuesta. Como lo indica Ñaupas et al.

(2018) las fuentes de datos mediante técnicas de campo, son aquellas, donde se utiliza la data de campo para poder dar respuestas a los propósitos principales de la investigación.

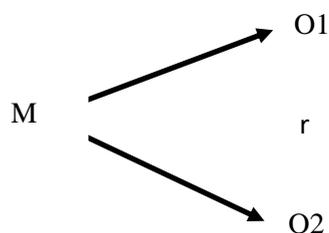
Según el enfoque de investigación será cuantitativo, el cual hace alusión a un recojo de datos cuyo único propósito es poder realizar una contrastación de hipótesis basándose en mediciones numéricas y análisis estadísticos. Según Hernández y Mendoza (2018) los estudios con enfoque cuantitativo, son aquellos donde se pretende dar respuestas mediante el uso de procesos numéricos y/o estadísticos.

3.3. Diseño de investigación

La investigación que se presentó posee un diseño de tipo no experimental, debido a que no fue realizada ninguna manipulación del contexto de las variables, para de esta manera analizarlas en su estado natural. Por eso, según Valderrama (2014) las investigaciones con diseño no experimental no tienen como objetivo intervenir de forma intencionalmente sobre las variables que investigan. A parte de esto, la investigación contó con un corte transversal, ya que sólo se tomarán los datos en un momento puntual de la investigación (Hernández et al., 2017).

Figura 1

Representación del diseño de investigación



Donde:

M = Trabajadores

O₁ = Satisfacción laboral

O₂ = Productividad



R = relación

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores		
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se refiere al grado de aquiescencia que posee el trabajador con relación al ambiente y circunstancias de faena, la cual se basa en la mezcla de situaciones psicológicas, ambientales y fisiológicas las cuales tienen la posibilidad de lograr el que una persona muestre satisfacción (Inuwa, 2016).	Condiciones físicas y materiales	Distribución física Condición del ambiente físico Comodidad para trabajar		
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Relación sueldo y carga laboral Aceptación del sueldo Nivel de expectativas económicas		
		Políticas administrativas	Trato laboral Horarios Reconocimiento de las horas trabajadas		
		Relaciones sociales	Ambiente laboral Solidaridad Trabajo justo		
		Desarrollo personal	Grado de disfrute del trabajo Resultados logrados Realización		
		Desempeño de tareas	Utilidad del trabajo Percepción del trabajo Desarrollo de actividades Comprensión de los jefes		
		Relación con la autoridad	Relación con los jefes Percepción del trabajo para con los jefes		
		Productividad	Puede ser definida a manera de una correspondencia que ocurre en medio de la producción generada y los insumos empleados, es decir, es el cociente obtenido al dividir la	Efectividad	Tareas cumplidas Tareas asignadas Tiempo utilizado
				Eficiencia	Tiempo asignado Tareas que se vuelven a realizar
				Eficacia	Tareas cumplidas conforme a lo solicitado



producción con la cantidad
de los recursos utilizados
(Goel y Agrawal, 2017).

3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

Se entiende como población de estudio al universo de elementos, participantes, objetos o datos que se quieren estudiar dentro de cualquier investigación (Van Rijnsouwer, 2017). De ahí, que la investigación que se presentó tuvo como población a un total de 432 trabajadores que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Chota.

Tabla 2

Población según régimen laboral

Régimen laboral	Cantidad
Régimen 276	142
Régimen 728	73
CAS 1057	217
Total	432

3.5.2. Muestra

Sí la población es el universo de estudio, la muestra se conforma por una sección o fragmento representativo de esta población (Carrasco, 2018). De esta manera, para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n : Tamaño de la muestra
Z : Nivel de confianza



- p : Variabilidad positiva
q : Variabilidad negativa (1-p)
N : Población
E : Error de la muestra

Se presentan los siguientes datos:

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.9$$

$$q = 0.1$$

$$N = 432$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.09 * 432}{0.0025 * 431 + 0.345744}$$

$$n = \frac{149.361408}{1.42} = 105$$

A partir de la fórmula aplicada, la muestra resultante fue de un total de 105 personas, siendo trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota bajo los regímenes laborales 276, 728 y CAS 1057 correspondientes a las diversas áreas de la entidad.

3.5.3. Muestreo

El muestro que se empleó en este estudio correspondió al probabilístico aleatorio simple, esto se debe a que en él se aplica una fórmula estadística que permite calcular la cantidad de la muestra, pero que se caracteriza porque cada elemento que forma la población tiene la misma posibilidad de ser parte de la muestra (Sánchez y Reyes, 2015).

3.5.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis de este estudio fueron los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota.



3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó para la recolección de datos pertenecientes a la variable satisfacción laboral y a la variable productividad fue la encuesta. Según (Carrasco, 2018), la encuesta es considerada una técnica social por excelencia debido a su versatilidad, utilidad, sencillez y objetividad de la información que con ella se obtiene, además se emplea para las investigaciones aplicativas y sociales para la recopilación, exploración e indagación de datos.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la herramienta a emplear fue el cuestionario el cual consiste en la formulación de una serie de preguntas escritas que se encuentran relacionadas a las variables.

Como lo indica Díaz (2019) un cuestionario se considera a una agrupación de preguntas puntuales las cuales están vinculadas con los temas en estudio. En este caso serían las variables satisfacción laboral y productividad dentro del contexto de la municipalidad.

La investigación contó con un cuestionario validado que es la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC planteada por Palma (2005), el cual contó con 36 ítems con su escala de valoración Likert, en la cual las elecciones de réplica se van a tratar de las subsiguientes: 1 = Total desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = De acuerdo, 5 = Total acuerdo. Por otro lado, para la variable productividad el autor elaboró un instrumento en base a los fundamentos teóricos encontrados, el cual contará con 15 ítems, también con una escala



Likert, pero con diferentes opciones de respuestas, las cuales fueron 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

Con referencia al proceso de los datos se realizó por medio de la utilización efectiva del software de informática, como las hojas de cálculo ofrecidas por Excel, lo cual permitió la posibilidad de darle codificación a las informaciones obtenidas, para de manera posterior diseñar una estadística descriptiva por medio de figuras y tablas.

3.7.2. Análisis de datos

El análisis de datos se ejecutó por medio del uso de la estadística descriptiva, misma en la que tanto variables como las dimensiones correspondientes han sido interpretadas por medio de tablas de frecuencias y gráficos, en lo que se refiere al caso de la contrastación de las hipótesis se empleó la estadística inferencial, con el uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, pues según (Quispe et al., 2019) esta prueba “Se utiliza cuando una o ambas variables son de escala ordinal [escala de Likert]. Es una medida de asociación basada en rangos de observaciones y no en los valores numéricos de los datos” (p. 47).

Asimismo, para determinar el nivel de las variables se usó los siguientes baremos:

**Tabla 3***Categorías para los niveles de la satisfacción laboral*

Categorías	Rango
Malo	36 – 83
Regular	84 – 131
Bueno	132 – 180

Interpretación:

De acuerdo a la escala de Likert considerada en el cuestionario de la variable satisfacción laboral, tiene una valoración del 1 al 5, por cada uno de los 36 ítems, por lo tanto, el puntaje mínimo de valoración del cuestionario fue de 36 y el puntaje máximo de valoración del cuestionario fue de 180; lo que permitió obtener los baremos que se observan en la tabla 3.

Tabla 4*Categorías para los niveles de productividad*

Categorías	Rango
Bajo	15 – 34
Medio	35 – 54
Alto	55 – 75

Interpretación:

De acuerdo a la escala de Likert considerada en el cuestionario de la variable productividad, tiene una valoración del 1 al 5, por cada uno de los 15 ítems, por lo tanto, el puntaje mínimo de valoración del cuestionario fue de 15



y el puntaje máximo de valoración del cuestionario fue de 75; lo que permitió obtener los baremos que se observan en la tabla 4.

3.8. Aspectos éticos y rigor científico

Según lo expuesto por Yip et al. (2016), los autores tienen que contar con elementos éticos con representación científica para la protección de la honradez, el derecho, la intimidad y la confiabilidad de los datos personales sobre los individuos que forman parte del estudio. Y en el presente estudio fueron tomados en consideración tres compendios éticos:

Respeto a los individuos: se ha respetado y dado el reconocimiento, la independencia y resguardo a los colaboradores de la actual investigación.

Beneficencia: no hay actos de daño a ninguno de los datos brindados por el colaborados y se maximizaron los potenciales favores y menguaron los riesgos probables los cuales hubo posibilidad de incurrir en este.

Justicia: no se toleraron ningún tipo de comportamientos erróneos por parte del investigador con respecto a los colaboradores, en todo momento ha existido el elemento parcial y un desempeño de la formalidad, conjuntamente se ratificó la confianza y los pormenores en los cuales va a ser empleada la información recogida.

En el caso de los criterios referentes a rigor científico, en conformidad con lo indicado por Noreña et al. (2012) existieron:

Confidencialidad: Está basada en el proceso de no divulgación sobre las informaciones brindadas por quienes colaboraron en forma de garantía, de la misma forma con aquellas informaciones usadas para los tratamientos y empleo de resultados, al igual que el mantenimiento de terceros a manera limitantes para el paso a mencionadas información (Noreña et al., 2012).



Transferibilidad: Se halla con referencia hacia la posibilidad que poseen los resultados para la extrapolación hacia un ambiente de similitud. Con otro sentido, tanto los elementos metodológicos, al igual que los instrumentos usados pueden ser aplicados en la misma forma en una investigación diferente similar y se consiguen resultados de similitud (Noreña et al., 2012).

Confiabilidad: Esta se halla sustentada en la competencia de métodos y resultados para lograr los propósitos anhelados, mismos que señalan el que los resultados se hallaron sustentados de manera suficiente para darle validez (Noreña et al., 2012).



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados identificados en la presente investigación son los siguientes:

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach
Satisfacción laboral	0.792
Productividad	0.730

Se observa que la variable satisfacción laboral alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.792 (79.2%) y la variable productividad un coeficiente de 0.730 (73.0%); por lo tanto, los instrumentos fueron adecuados para la presente investigación ya que supera el 0.700 (70.0%) de confiabilidad.

A continuación, se presenta los resultados de la aplicación de los instrumentos según los objetivos planteados en la investigación:



A. Identificar el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022. Con respecto a este objetivo se ha determinado el nivel de satisfacción laboral y el nivel de sus respectivas dimensiones de la variable.

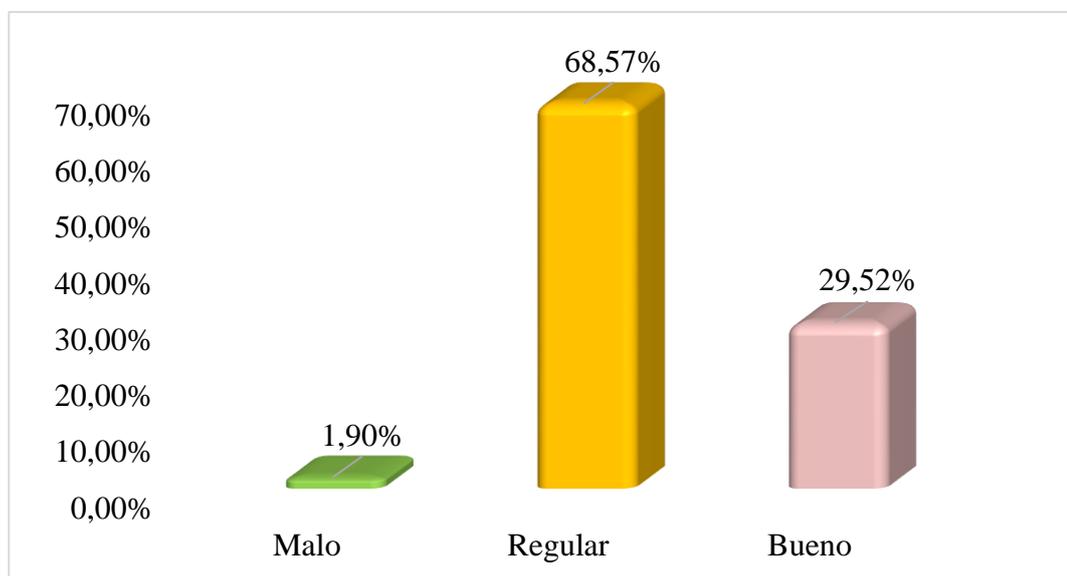
Tabla 6

Nivel de satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	1,9	1,9	1,9
	Regular	72	68,6	68,6	70,5
	Bueno	31	29,5	29,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 2

Nivel de satisfacción laboral



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 68.57% mencionaron que el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es regular, el 29.52% mencionó que el nivel es bueno y sólo el 1.90% consideró que el nivel de satisfacción es malo. Lo que indica que, las condiciones de trabajo, los



beneficios, las políticas laborales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad no son las adecuadas para una buena satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad.

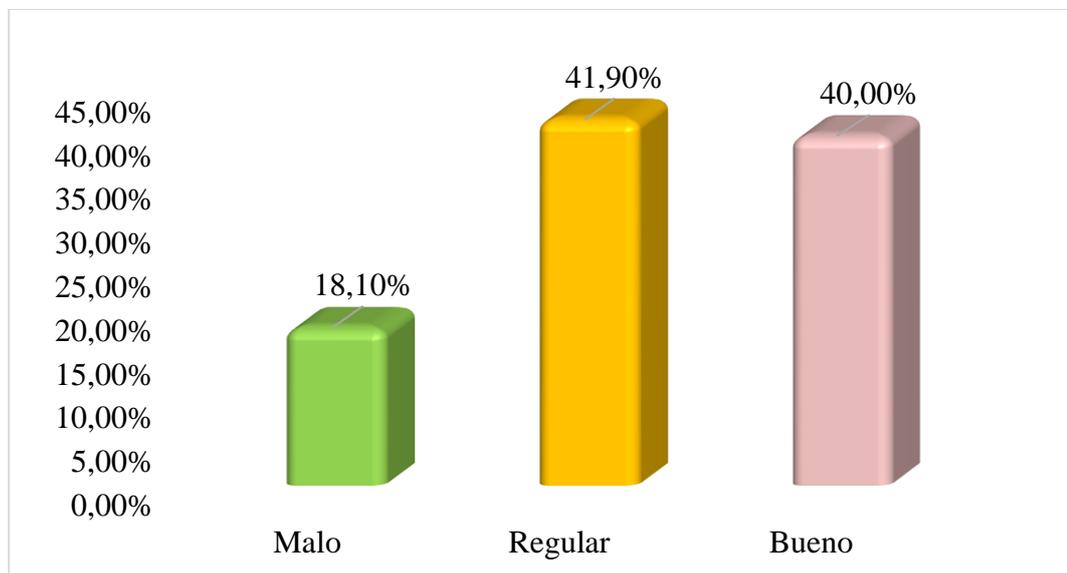
Tabla 7

Nivel de las condiciones físicas y materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	18,1	18,1	18,1
	Regular	44	41,9	41,9	60,0
	Bueno	42	40,0	40,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 3

Nivel de las condiciones físicas y materiales



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 41.90% mencionaron que las condiciones físicas y materiales en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es regular, el 40.00% mencionó que el nivel es bueno y mientras que el 18.10% consideró que las condiciones físicas y materiales son malas. Esto muestra que, las

condiciones de trabajo como el ambiente físico y las comodidades laborales no son muy adecuadas ya que más del 50% lo califica como regular.

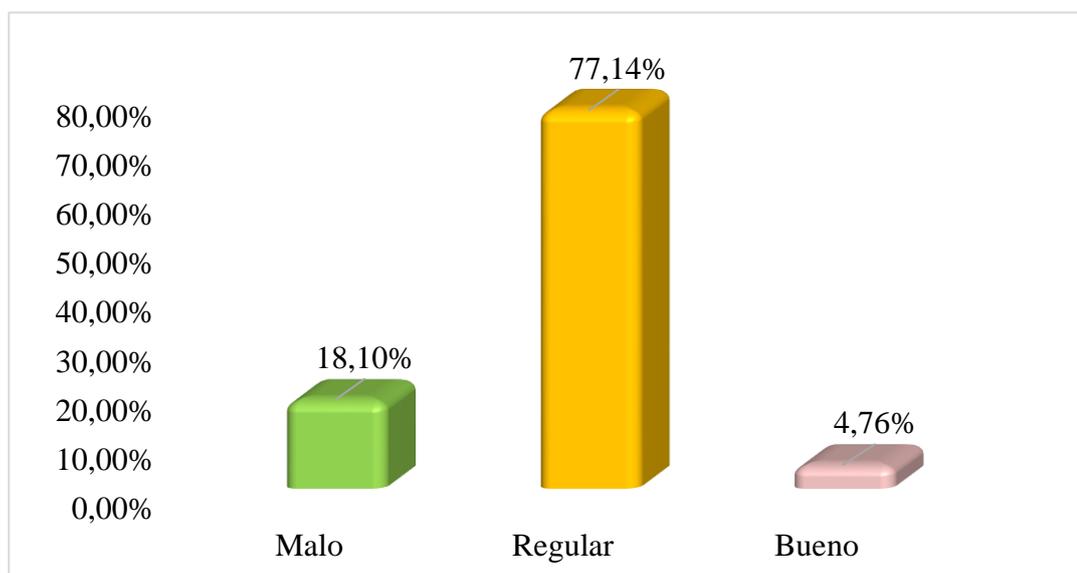
Tabla 8

Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	18,1	18,1	18,1
	Regular	81	77,1	77,1	95,2
	Bueno	5	4,8	4,8	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 4

Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 77.14% consideraron que los beneficios laborales y/o remunerativos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es regular, mientras que el 18.10% mencionó que el nivel es malo y sólo el 4.76% consideró que los beneficios laborales y/o remunerativos son buenos. De lo

que se deduce que el sueldo que perciben los trabajadores no cumple sus expectativas económicas cabalmente.

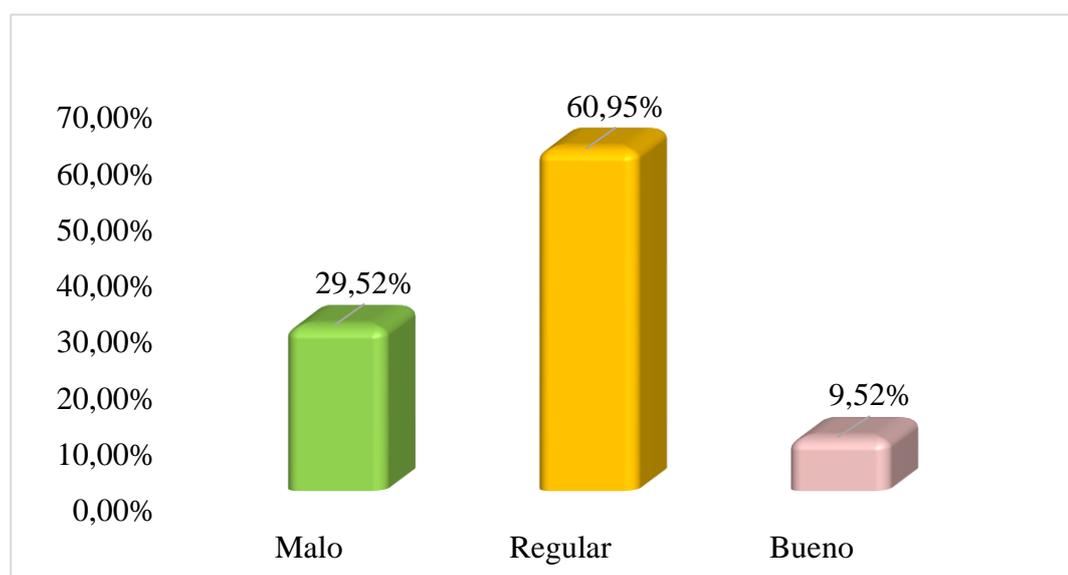
Tabla 9

Nivel de políticas administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	31	29,5	29,5	29,5
	Regular	64	61,0	61,0	90,5
	Bueno	10	9,5	9,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 5

Nivel de políticas administrativas



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 60.95% consideraron que el nivel de políticas administrativas en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es regular, mientras que el 28.52% mencionó que el nivel es malo y sólo el 9.52% mencionó que el nivel de políticas administrativas es bueno. Lo que indica que las



políticas administrativas deben mejorar en la entidad, para que de esta manera alcance un nivel óptimo la satisfacción laboral en los trabajadores.

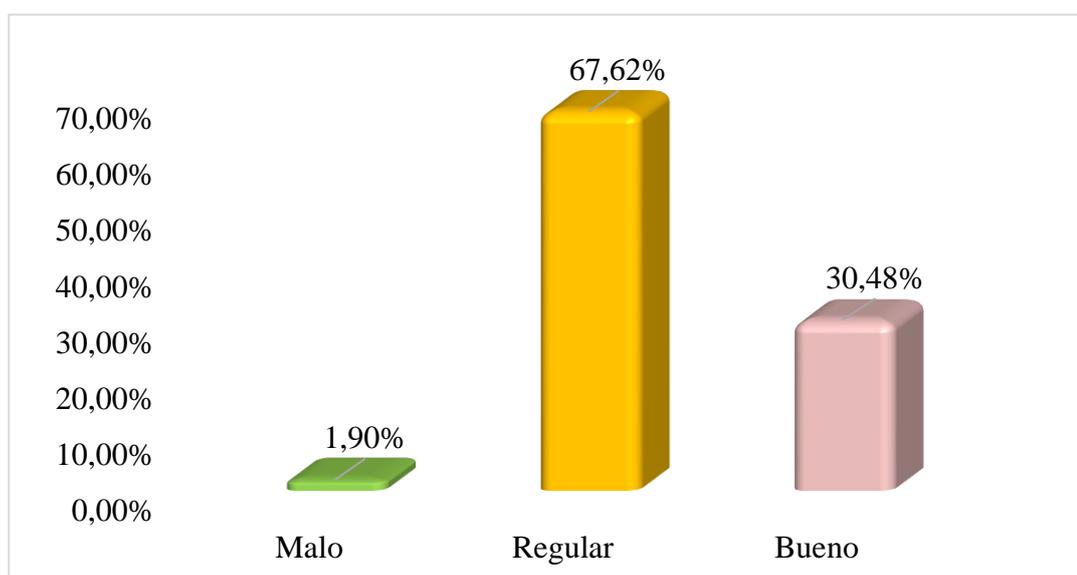
Tabla 10

Nivel de relaciones sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	1,9	1,9	1,9
	Regular	71	67,6	67,6	69,5
	Bueno	32	30,5	30,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 6

Nivel de relaciones sociales



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 67.62% consideraron que el nivel de relaciones sociales en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es regular, el 30.48% mencionó que el nivel es bueno y sólo el 1.90% mencionó que el nivel de relaciones sociales es malo. Lo que indica que, las relaciones sociales entre



colaboradores no son muy buenas, lo cual debe mejorar para que exista una mayor satisfacción laboral en la Municipalidad.

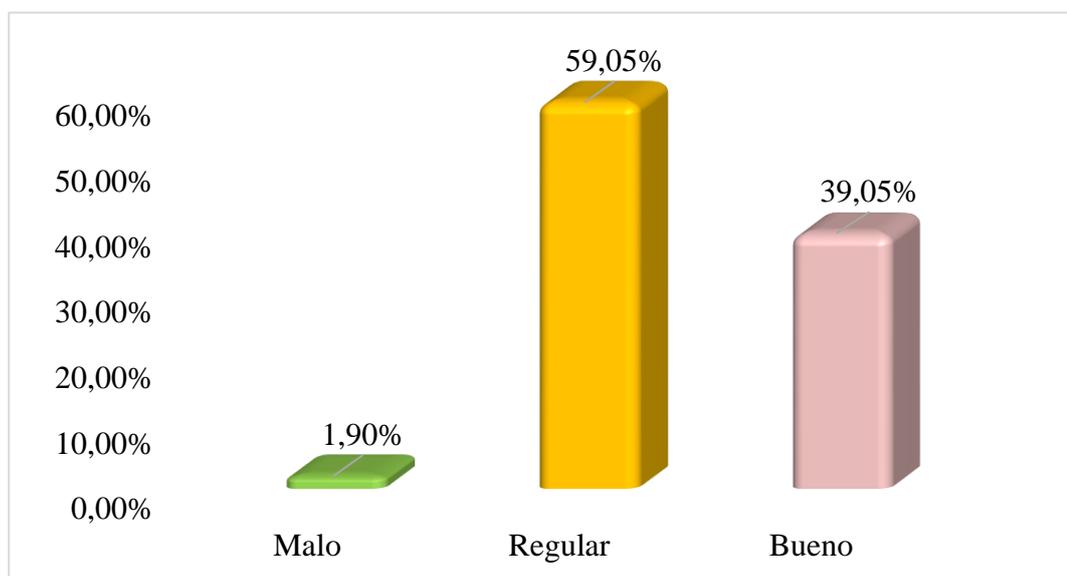
Tabla 11

Nivel de desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	1,9	1,9	1,9
	Regular	62	59,0	59,0	61,0
	Bueno	41	39,0	39,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 7

Nivel de desarrollo personal



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 59,05% consideraron que el nivel de desarrollo personal en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es regular, el 39,05% mencionó que el nivel es bueno y sólo el 1,90% mencionó que el nivel de desarrollo personal es malo. Esto muestra que la Municipalidad no permite



un buen desarrollo profesional a sus colaboradores lo que afecta el nivel de satisfacción laboral.

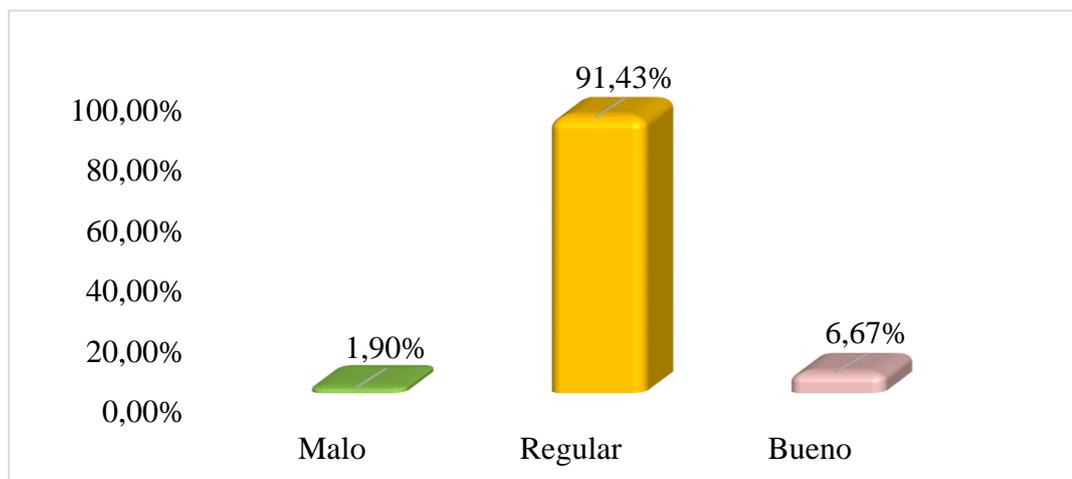
Tabla 12

Nivel de desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	1,9	1,9	1,9
	Regular	96	91,4	91,4	93,3
	Bueno	7	6,7	6,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 8

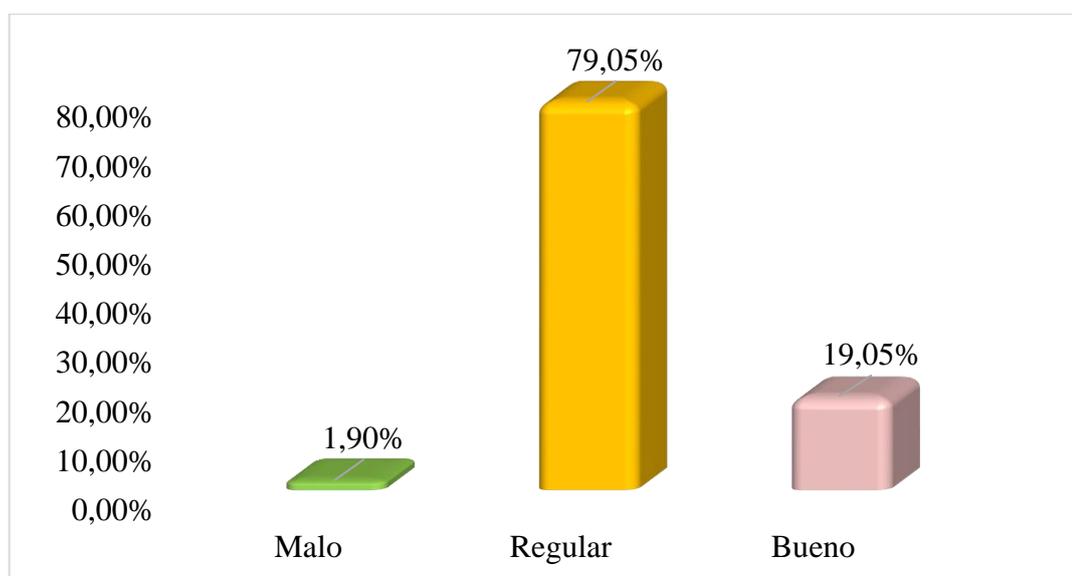
Nivel de desempeño de tareas



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 91.43% consideraron que el desempeño de tareas en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es regular, el 6.67% mencionó que es bueno y sólo el 1.90% mencionó que el desempeño de tareas es malo. Esto indica que, los colaboradores no se sienten a gusto con el trabajo que realizan, reflejándose en el nivel regular de satisfacción laboral que existe en la entidad.

Tabla 13*Nivel de relación con la autoridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	1,9	1,9	1,9
	Regular	83	79,0	79,0	81,0
	Bueno	20	19,0	19,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 9*Nivel de relación con la autoridad*

Se observa que, de los trabajadores encuestados el 79.05% consideraron que la relación con la autoridad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es regular, el 19.05% mencionó que es buena y sólo el 1.90% consideró que la relación con la autoridad es mala. Esto indica que la relación de los trabajadores con sus jefes inmediatos y directivos debe mejorar para alcanzar altos niveles de satisfacción laboral.



B. Identificar el nivel de productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022. Para identificar el nivel de productividad se presenta las siguientes tablas de la variable y sus dimensiones correspondientes.

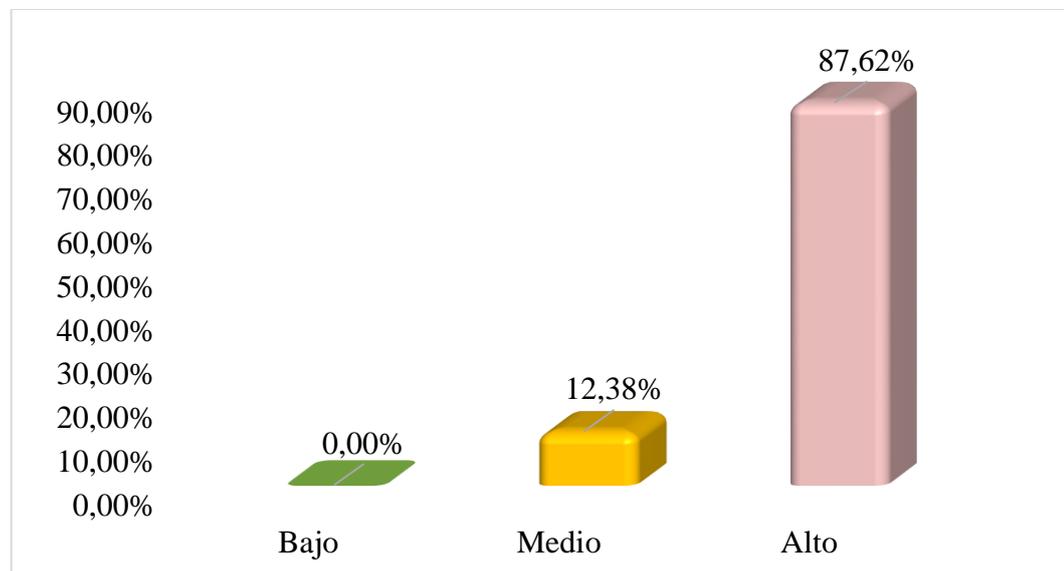
Tabla 14

Nivel de productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	00,0	00,0	00,0
	Medio	13	12,4	12,4	12,4
	Alto	92	87,6	87,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 10

Nivel de productividad



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 87.62% consideraron que el nivel de productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es alto, mientras que el 12.38% mencionó que el nivel de productividad en la Municipalidad es medio. Esto indica que, la efectividad, la eficiencia y la eficacia en los trabajadores



de la entidad están dentro de los estándares aceptables para reflejar una productividad óptima.

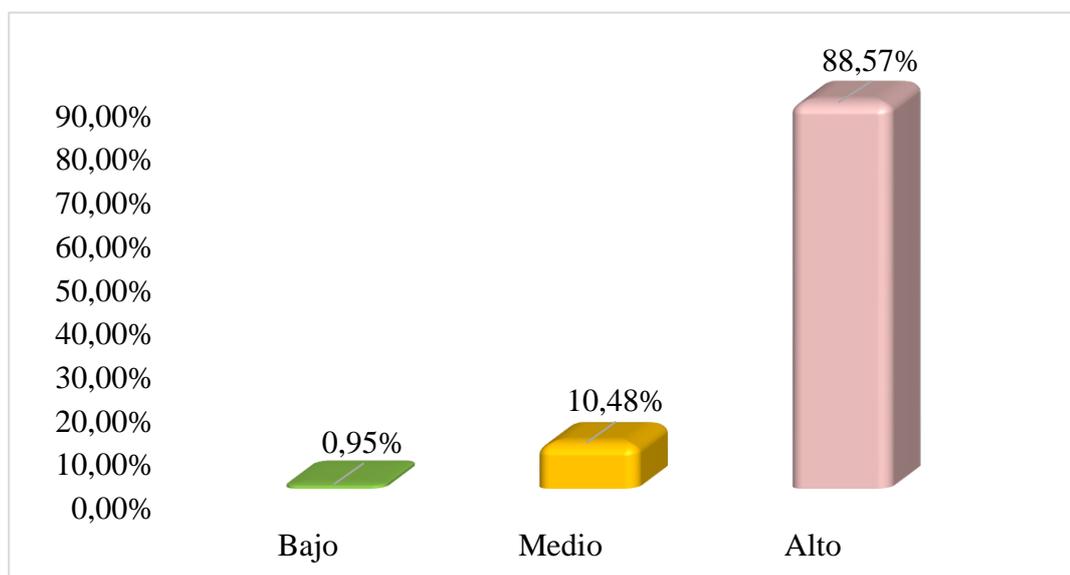
Tabla 15

Nivel de efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,0	1,0	1,0
	Medio	11	10,5	10,5	11,4
	Alto	93	88,6	88,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 11

Nivel de efectividad



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 88.57% consideraron que el nivel de efectividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es alto, el 10.48% mencionó que el nivel de efectividad en la Municipalidad es medio y sólo el



0.95% dijo que es bajo. De la cual se infiere que, los trabajadores si cumplen con las actividades que se le asignan y cumplen con las metas establecidas por la entidad.

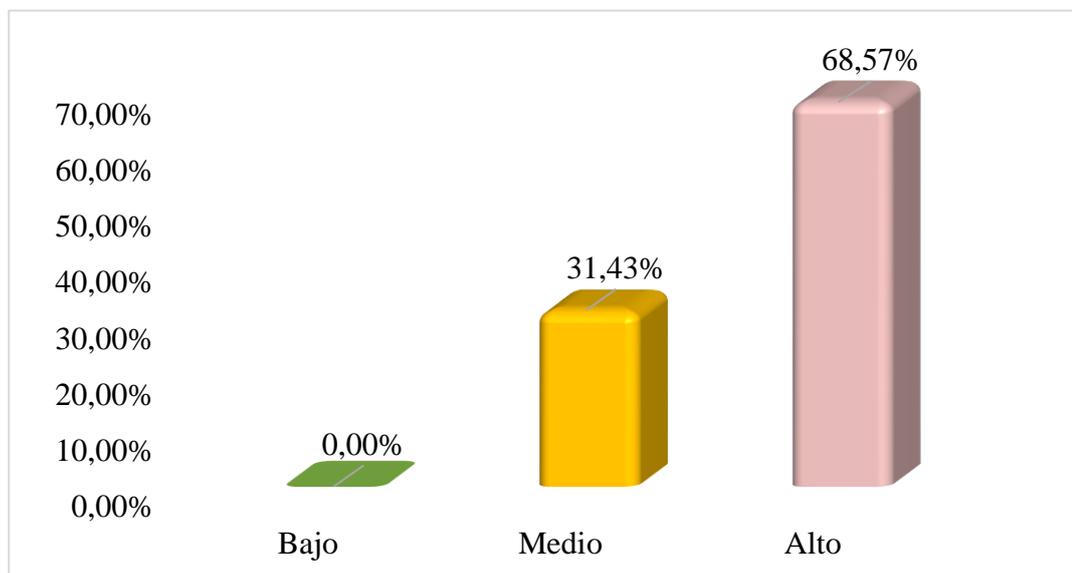
Tabla 16

Nivel de eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	00,0	00,0	00,0
	Medio	33	31,4	31,4	31,4
	Alto	72	68,6	68,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 12

Nivel de eficiencia



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 68.57% consideraron que el nivel de eficiencia en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es alto, mientras que el 31.43% mencionó que el nivel de eficiencia en la Municipalidad es medio.



Esto indica que los trabajadores utilizan los recursos necesarios y adecuados en sus actividades que realizan y dentro del tiempo previsto.

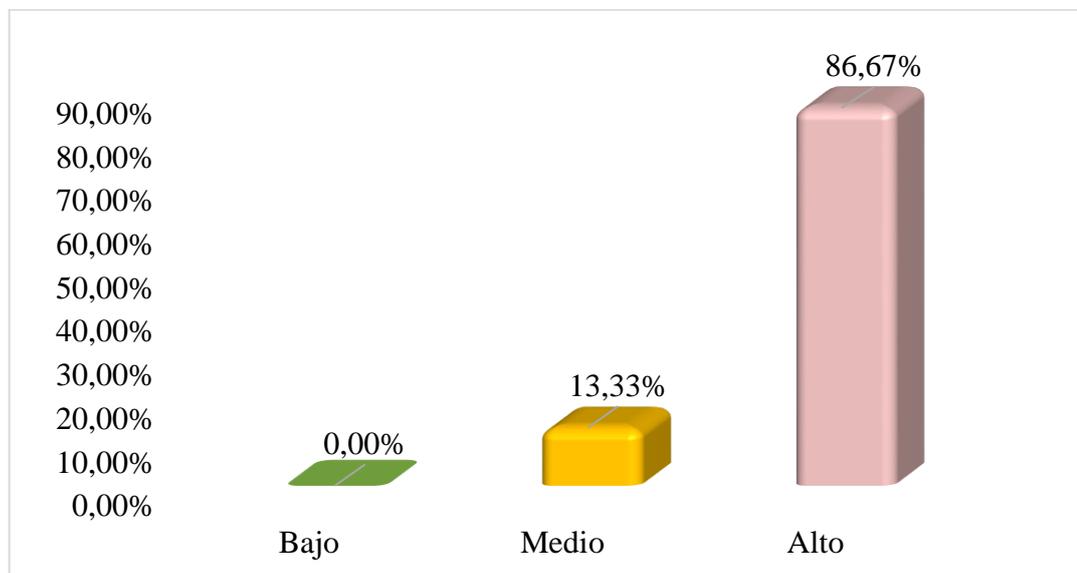
Tabla 17

Nivel de eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	00,0	00,0	00,0
	Medio	14	13,3	13,3	13,3
	Alto	91	86,7	86,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Figura 13

Nivel de eficacia



Se observa que, de los trabajadores encuestados el 86.67% consideraron que el nivel de eficacia en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 es alto, mientras que el 13.33% mencionó que el nivel de eficacia en la Municipalidad es medio. Esto indica que los trabajadores cumplen favorablemente sus tareas asignadas de acuerdo al tiempo, metas y a los requerimientos establecidos por la entidad.



C. Establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022. Los resultados obtenidos para establecer la relación son los siguientes:

Tabla 18

Relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad

Dimensiones de la Satisfacción Laboral	Productividad	
	Correlación	p-valor
Condiciones físicas y materiales	0,117	0,234
Beneficios laborales y/o remunerativos	0,196	0,045
Políticas administrativas	-0,021	0,830
Relaciones sociales	0,085	0,387
Desarrollo personal	0,105	0,285
Desempeño de tareas	0,177	0,071
Relación con la autoridad	0,367	0,000

Se observa que, de las dimensiones estudiadas de la variable satisfacción laboral; solo se relaciona significativamente con la productividad los beneficios laborales y/o remunerativos y la relación con la autoridad, con una correlación media y directa, con un Rho de Spearman de 0.196 y 0.367 respectivamente, y una significancia de 0.045 y 0.000, menor al 0.05; mientras que las dimensiones de condiciones físicas y materiales, las políticas administrativas, las relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas no tienen relación significativa con la productividad, con significancias de 0.234, 0.830, 0.387, 0.285 y 0.071 todas mayores al 0.05 respectivamente.



4.2. Contrastación de hipótesis

La hipótesis que se planteó en la investigación fue:

H₁: La satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.

H₀: La satisfacción laboral no se relaciona de manera directa y significativa con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.

Tabla 19

Contrastación de hipótesis

			Satisfacción laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,267**
		Sig. (bilateral)	.	0,006
		N	105	105
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,267**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,006	.
		N	105	105

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

Según la prueba Rho de Spearman, se observa una correlación de 0.267 y una significancia de 0.006 menor al 0.05 ($0.006 < 0.05$); es decir que la relación es directa, media y significativa. Esto permite aceptar la hipótesis alterna donde: La satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.



4.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo específico 1: Identificar el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; se identificó que el nivel de satisfacción laboral es regular según un 68.57% de los trabajadores encuestados, y un 29.52% que consideró un nivel bueno de satisfacción laboral. Estos resultados concuerdan con la tesis de (Pérez, 2018) en Ambato – Ecuador, donde determinó que el 52.2% de empleados en las municipalidades están regularmente satisfechos en su ambiente laboral. Además, concuerda con lo estudiado por (Lomas, 2017) en su tesis en Tarapoto – Perú, donde indicó que el 66% de los encuestados en una Municipalidad Distrital demostraron un nivel regular de satisfacción laboral debido a que no tienen oportunidades ni la capacidad para tomar decisiones en sus funciones y tareas. También se relaciona con lo estudiado por (Vargas et al., 2018) en Puebla de Zaragoza – México, donde indicó que el 63% de empleados se mostró indiferente con respecto a la satisfacción laboral es decir que su nivel es regular. En tal sentido, la satisfacción de las necesidades individuales se ve influida tanto por la importancia que se concede a las diversas necesidades como por el grado en que cada individuo percibe que los diferentes aspectos de su vida deben satisfacer, y de hecho lo hacen, estas necesidades (Thiagaraj y Thangaswamy, 2017).

Asimismo, con respecto al objetivo específico 2: Identificar el nivel de productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; se identificó que el nivel de productividad es alto según el 87.62% de los trabajadores y sólo un 12.38% consideró que está en un nivel medio. Estos resultados se relacionan con lo estudiado por (Salazar, 2018) en su tesis, en Quito – Ecuador, donde identificó que el 69.91% de los empleados de una entidad pública ecuatoriana son productivos en un nivel alto, debido a que muestran compromiso al ejecutar sus tareas y funciones dentro de la entidad. Además, se relaciona con los resultados de (Nieto, 2020) en su tesis en Chiclayo



– Perú, pues determinó que el 61.8% consideró que el nivel de productividad laboral en una Municipalidad Distrital es alto, debido a que las funciones se realizan de manera eficiente mostrando competencia y eficacia en el uso de recursos por parte de los colaboradores. Por tanto, es posible una disgregación sobre las gestiones de faenas particulares en una industria, esto produce un aumento de la productividad y, por otro lado, se traduce en una transformación y la mejora de distintas funciones e industrias, pues las gestiones del proceso separadas otorgan a manera de derivación una especialización profesional productiva (Brem, 2013).

Además, en el objetivo específico 3: Establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022. Se determinó que de las dimensiones estudiadas de la variable satisfacción laboral; se relaciona directa y significativamente con la productividad los beneficios laborales y/o remunerativos y la relación con la autoridad, con una significancia Rho de Spearman de 0.045 y 0.000 menor al 0.05. Estos resultados concuerdan con (Zapata, 2018) en Trujillo – Perú en su tesis en una Municipalidad Provincial donde se halló un p - valor de 0.000 y una correlación de 0.757, lo que lo permitió inferir que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral con la variable productividad. Así mismo se relaciona con los resultados de (Lomas, 2017) en su tesis en una Municipalidad Distrital en Tarapoto – Perú, donde determinó que las remuneraciones justas y la relación empleado-autoridad se relaciona directa y significativamente con la variable productividad, con un $r=0.752$ y $r=0.584$ respectivamente y un p-valor de 0.000. Es decir que en las municipalidades mientras mejor sean los beneficios laborales y/o remunerativos de tal manera que cubran las expectativas económicas de los trabajadores y exista una buena relación con la autoridad, más alto será el nivel de productividad de los colaboradores de una entidad.



Finalmente, en el objetivo general: Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; se determinó que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022 con un Rho de Spearman de 0.267 y una significancia de 0.006. Estos resultados se relacionan con lo estudiado por (Vargas et al., 2018) en Puebla de Zaragoza – México, pues determinó una significancia menor a 0.05 en sus resultados, por lo tanto, la relación es significativa entre la satisfacción laboral y la productividad. Además, concuerda con la tesis de (Nieto, 2020) en una Municipalidad Distrital en Chiclayo – Perú, pues determinó una relación directa y significativa entre satisfacción laboral y productividad con un p – valor de 0.000 y una correlación de 0.531. Además, concuerda con los resultados de (Sánchez, 2019) en su estudio en la Municipalidad Provincial de San Martín en Lima – Perú; donde determinó un p – valor de 0.000 junto a un Rho de Spearman de 0.437, confirmando la existencia de una relación significativa y directa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la municipalidad. Esto permite inferir que, si la satisfacción laboral muestra un buen nivel incluido sus dimensiones de condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y una buena relación con las autoridades; mejor será el nivel de productividad en la Municipalidad.



CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral tiene una relación directa y significativa con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.267 y una significancia de 0.006, es decir que si la satisfacción laboral muestra un buen nivel respecto a las condiciones laborales, a beneficios remunerativos, a políticas administrativas, a relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y a la relación con las autoridades; mejor será el nivel de productividad en la Municipalidad.
- El nivel de satisfacción laboral es regular de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; según un 68.57% de los trabajadores encuestados, y por otro lado el 29.52% consideró que el nivel de satisfacción laboral es bueno. Lo que evidencia que las condiciones laborales y administrativas no cumple las expectativas económicas y profesionales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota.
- El nivel de productividad es alto de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; de acuerdo con el 87.62% de los trabajadores encuestados, mientras que un 12.38% mencionó que la productividad está en un nivel medio. Lo que evidencia que, la productividad reflejada en la efectividad, la eficiencia y la eficacia en los colaboradores de la Municipalidad está en un nivel aceptable.
- Los beneficios laborales y/o remunerativos y la relación con la autoridad se relacionan directa y significativamente con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022; con una significancia mediante el Rho de Spearman de 0.045 y 0.000 respectivamente. Es decir que, mientras mejor sean los beneficios laborales y/o remunerativos que cubran las expectativas económicas de los trabajadores y exista una buena relación con la autoridad, más alto será el nivel de productividad.



RECOMENDACIONES

- A la Municipalidad Provincial de Chota, se recomienda mejorar las condiciones laborales y administrativas garantizando el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, porque esto permitirá tener mejores niveles de satisfacción laboral o consecuentemente óptimos niveles de productividad en la entidad, ya que se ha demostrado en los resultados la relación significativa que tiene la satisfacción laboral y la productividad.
- A los funcionarios responsables de cada área de trabajo en la Municipalidad Provincial de Chota, se sugiere establecer políticas administrativas con las condiciones físicas y materiales adecuadas que permitan el desarrollo personal y profesional y una buena relación de los colaboradores con sus jefes inmediatos superiores, de tal manera mejorar el nivel regular de satisfacción laboral identificado en la investigación, y los trabajadores se sientan satisfechos en el ambiente laboral de la Municipalidad.
- A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, se recomienda mayor efectividad en el cumplimiento de las actividades programadas en las áreas de trabajo, utilizando los medios y los recursos suficientes y necesarios para el desempeño de sus tareas, pues esto les permitirá alcanzar eficazmente los objetivos y metas planteadas por la Municipalidad.
- A los altos funcionarios de la Municipalidad Provincial de Chota, se recomienda otorgar mejores beneficios laborales y/o remunerativos a sus trabajadores, asimismo fomentar estrategias de una buena interacción entre empleados y autoridades o funcionarios, ya que esto permitirá mejorar la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, A., Sánchez, J. y Álvarez, I. (2016). Motivación para mejorar la productividad en una dependencia de gobierno. *Revista Científica Ra Ximhai*, 12(6), 389-397. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194027.pdf>
- Ayala, J. (2017). *Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16358/Ayala_LJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asturias (2018). *Perspectiva Humanista de la organización*. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad2_pdf1.pdf
- Bellido, R., Morales, B., Gamarra, M. y Calizaya, J. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 4-11. https://www.researchgate.net/publication/349855859_Satisfaccion_laboral_en_tiempos_de_Covid-19_en_colaboradores_de_gobiernos_locales_de_Arequipa
- Blake, A. (2017). Task significance and meaningful work: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 102(1), 174-182. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879117300702#:~:text=Task%20significance%20is%20the%20degree,will%20they%20have%20greater%20meaningfulness.>
- Bollet, F., Vargas, J., Turpo, J., Flores, L. y Hilario, J. (2018). Clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval De Pucallpa, 2018. *Revista de Investigación Científica*, 3(2), 51-56. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/download/108/97/>
- Bowen, G. (2014). Document Analysis as a Qualitative. *Qualitative Research Journal Document Analysis as a Qualitative*, 9(2), 27-40. https://www.researchgate.net/publication/240807798_Document_Analysis_as_a_Qualitative_Research_Method
- Brem, P. (2013). An historical perspective on labor productivity in the modern era. *Electronic Theses and Dissertations*, 147(1). <https://ir.library.louisville.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1146&context=etd>



- Carranza, G. (2018). *Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca*. Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15111/Carranza%20Medina%20Gavi%20Elita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- Díaz, V. (2019). Influence of the questionnaire design in selfadministered surveys. *International Journal of Comparative Sociology*, 3(1), 115-121. <https://medcraveonline.com/SIJ/SIJ-03-00163.pdf>
- Dugguh, S. & Ayaga, D. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, 15(5), 11-18. https://www.academia.edu/25313108/Job_satisfaction_theories_Traceability_to_employee_performance_in_organizations
- Galindo, M. (16 de diciembre de 2019). *Colombia: Esta es la productividad laboral del país*. America Retail: <https://www.america-retail.com/colombia/colombia-conozca-la-productividad-laboral-del-pais/>
- Goel, V. y Agrawal, R. (2017). Factors affecting labour productivity: an integrative synthesis and productivity modelling. *Global Business and Economics Review*, 19(3), 1-24. https://www.researchgate.net/publication/316175934_Factors_affecting_labour_productivity_an_integrative_synthesis_and_productivity_modelling
- Grolleau, G., Mzoughi, N. y Pekovic, S. (2014). Work Recognition and Labor Productivity: Evidence from French Data. *Managerial and Decision Economics*, 36(8), 508–516. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/mde.2690>
- Hajdukova, A., Klementova, J. y Klementova, J. (2015). The job satisfaction as a regulator of the working behaviour. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 190(1), 471 – 476. <https://core.ac.uk/download/pdf/82047242.pdf>



- Hanna, A. y Aldin, S. (2017). The Consequence of work environment on Employees Productivity. *Journal of Business and Management*, 19(1), 35-42. https://www.researchgate.net/publication/312504772_The_Consequence_of_work_environment_on_Employees_Productivity
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Huatita, D. y Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *Innova Research Journal*, 3(8), 300-312. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/801/1165>
- Ibarra, C. (24 de enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Inuwa, M. (2016). Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach. *The Millennium University Journal*, 1(1), 90-103. https://www.researchgate.net/publication/321966659_Job_Satisfaction_and_Employee_Performance_An_Empirical_Approach
- Kuroda, S. y Yamamoto, I. (2016). Good boss, bad boss, workers' mental health and productivity: Evidence from Japan. *RIETI Discussion Paper Series*, 16(101), 1-36. <https://www.rieti.go.jp/jp/publications/dp/16e101.pdf>
- Lee, X., Yang, B. y Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 33(3), 697-707. https://www.researchgate.net/publication/318703467_The_influence_factors_of_job_satisfaction_and_its_relationship_with_turnover_intention_Taking_early-career_employees_as_an_example
- Ley N° 30057. (03 de julio de 2013). *Congreso de la República*. Ley del Servicio Civil: <http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2030057.pdf>
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Universidad Cesar



- Vallejo, Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madero, S. y Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*, 13(1), 95-107.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>
- Maqueda, A. (04 de febrero de 2019). La productividad se estanca en España por primera vez en 20 años. *El País*.
https://elpais.com/economia/2019/02/03/actualidad/1549215078_351976.html
- Morales, M. (01 de mayo de 2018). Uno de cada cuatro colombianos quiere cambiar de trabajo. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>
- Nieto, P. (2020). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41948/Nieto_PPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J. y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cuantitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Olivera, K. (2021). *Actualización documentos de gestión para el desempeño laboral del personal de La Municipalidad de Santa Cruz, Cajamarca*. Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57637/Olivera_RK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (2005). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC. *Materiales*, 13(56). <https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>



- Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28321/1/45%20GTH.pdf>
- Pérez, C. (2021). *La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4033/Tesis%20Claudia%20P%20c3%a9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Philbrook, C. (09 de marzo de 2018). La nula productividad en el sector público. *Expreso*. <https://www.expreso.com.pe/opinion/la-nula-productividad-en-el-sector-publico/>
- Quispe, A., Calla, K., Yangali, J., Rodríguez, J., & Pucamacayo, I. (2019). *Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica* (Primera edición ed.). Colombia: Eidec Editorial.
- Randstad. (13 de mayo de 2019). *Baja la satisfacción laboral en España y se sitúa por debajo de la media europea*. Equipos & talentos: <https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/05/13/baja-la-satisfaccion-laboral-en-espana-y-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea>
- Rodríguez, F. y Gómez, L. (1991). *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. Caracas: Editorial Nuevo Tiempo. <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/863/Indicadores%20de%20calidad%20y%20productividad%20en%20la%20empresa.PDF>
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%20c3%b3n.pdf>
- Sánchez, C. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018*. Universidad Peruana Unión, Lima. <https://1library.co/document/q05r2nxy->



satisfaccion-laboral-relacion-productividad-colaboradores-municipalidad-provincial-tarapoto.html

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Perú: Visión Universitaria.
- Sauermann, J. (2016). Performance measures and worker productivity. *IZA World of Labor*, 260(1), 1-11. <https://wol.iza.org/uploads/articles/260/pdfs/performance-measures-and-worker-productivity.pdf>
- Stalmašeková, N., Genzorová, T. y Corejova, T. (2017). Employee benefits as one of factors of work motivation. *International Conference Proceedings*, 1(1), 448-452. https://www.researchgate.net/publication/320493647_EMPLOYEE_BENEFITS_AS_ONE_OF_FACTORS_OF_WORK_MOTIVATION
- Thiagaraj, D. y Thangaswamy, A. (2017). Theoretical concept of job satisfaction - a study. *International Journal of Research*, 5(6), 464-470. http://granthaalayah.com/Articles/Vol5Iss6/56_IJRG17_A06_436.pdf
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.
- Van Rijnsoever, F. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative. *PlosOne*. <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0181689&type=printable>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L. y Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Teuken Bidikay*, 9(13), 129-153. <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>
- Vertakova, Y. y Maltseva, I. (2020). Labor productivity: analysis of the current level and identification of opportunities for its growth. *Revista Espacios*, 41(27), 1-9. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p01.pdf>
- Wahyu, D. (2016). Relationship with Supervisor and Co-Workers, Psychological Condition and Employee Engagement in the Workplace. *Journal of Business and Management*, 4(3), 34-47. https://www.researchgate.net/publication/283619173_Relationship_with_Supervisor_



and_Co-

Workers_Psychological_Condition_and_Employee_Engagement_in_the_Workplace

Yip, C., Han, N. y Sng, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 684-688.
https://www.researchgate.net/publication/308133878_Legal_and_ethical_issues_in_research

Zakariah, S. y Fadzilah, M. (2018). The effect of task performance, interpersonal performance and work engagement on job performance: A pilot study of Malaysian hotel employees. *International Hospitality and Tourism Conference*, 1(1), 1-5.
https://www.researchgate.net/publication/324415464_The_effect_of_task_performance_interpersonal_performance_and_work_engagement_on_job_performance_A_pilot_study_of_Malaysian_hotel_employees

Zapata, L. (2018). *Productividad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27162/zapata_al.pdf?s



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Satisfacción laboral y productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p>General</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones de la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.</p> <p>Identificar el nivel de productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones de la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.</p>	<p>H₁: La satisfacción laboral se relaciona de manera directa y significativa con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.</p> <p>H₀: La satisfacción laboral no se relaciona de manera directa y significativa con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022.</p>	Satisfacción Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Condiciones físicas y materiales	Distribución física	1	Ordinal	Malo [36 – 83] Regular [84 – 131] Bueno [132 – 180]
				Condición del ambiente físico	2		
				Comodidad para trabajar	3, 4, 5		
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Relación sueldo y carga laboral	6		
				Aceptación del sueldo	7, 8		
				Nivel de expectativas económicas	9		
			Políticas administrativas	Trato laboral	10		
				Horarios	11, 12		
				Reconocimiento de las horas trabajadas	13, 14		
			Relaciones sociales	Ambiente laboral	15, 16, 17		
				Solidaridad	18		
Desarrollo personal	Trabajo justo	19, 20					
	Grado de disfrute del trabajo	21					
	Resultados logrados	22					



	Provincial de Chota, 2022.			Realización	23, 24				
			Desempeño de tareas	Utilidad del trabajo	25, 26				
				Percepción del trabajo	27, 28				
				Desarrollo de actividades	29, 30				
			Relación con la autoridad	Comprensión de los jefes	31, 32				
				Relación con los jefes	33, 34				
				Percepción del trabajo para con los jefes	35, 36				
			Productividad						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala de medición	Niveles o rangos
			Efectividad	Tareas cumplidas Tareas asignadas	1, 2, 3, 4, 5			Ordinal	Bajo [15 – 34]
Eficiencia	Tiempo utilizado Tiempo asignado	6, 7, 8, 9, 10	Medio [35 – 54]						
Eficacia	Tareas cumplidas conforme a lo solicitado	11, 12, 13, 14, 15	Alto [55 – 75]						



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p>Alcance Correlacional</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Diseño No experimental</p>	<p>Población Está constituida por 432 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota</p> <p>Muestra Está constituida por 105 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>	<p>Rho de Spearman Coeficiente de determinación</p>

**Anexo 2: Instrumentos****Cuestionario sobre satisfacción laboral**

Instrucciones: Lee cuidadosamente cada pregunta y por cada ítem marca en el recuadro en blanco con una “X” la opción que se crea conveniente. El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posibles, para ello se debe considerar la siguiente escala de medición.

Escala de Medición	Total, desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total, acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

N°	Ítems para la variable 1: SATISFACCIÓN LABORAL	Evaluación				
Condiciones físicas y materiales		1	2	3	4	5
1	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?					
2	¿El ambiente donde trabajo es confortable?					
3	¿La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable?					
4	¿En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente?					
5	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
Beneficios laborales y/o remunerativos		1	2	3	4	5
6	¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?					
7	¿Me siento mal con lo que gano?					
8	¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?					
9	¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?					
Políticas administrativas		1	2	3	4	5
10	¿Siento que recibo de la empresa un mal trato?					
11	¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?					
12	¿Me disgusta mi horario?					
13	¿El horario de trabajo me resulta incómodo?					
14	¿No te reconocen el esfuerzo, si trabajas más de las horas reglamentarias?					
Relaciones sociales		1	2	3	4	5



15	¿El ambiente creado por mis compañeros, es el ideal para desempeñar mis funciones?					
16	¿Me agradan trabajar con mis compañeros?					
17	¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?					
18	¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?					
Desarrollo personal		1	2	3	4	5
19	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?					
20	¿Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?					
21	¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo?					
22	¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?					
23	¿Mi trabajo me hace sentir realizado?					
24	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a) ?					
Desempeño de tareas		1	2	3	4	5
25	¿La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra?					
26	¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?					
27	¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?					
28	¿Mi trabajo me aburre?					
29	¿Me gusta el trabajo que realizo?					
30	¿Me siento complacido con la actividad que realizo?					
Relación con la autoridad		1	2	3	4	5
31	¿Me siento complacido con la actividad que realizo?					
32	¿Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo?					
33	¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?					
34	¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?					
35	¿No me siento a gusto con mis superiores?					
36	¿Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo?					



Cuestionario sobre productividad

Instrucciones: Lee cuidadosamente cada pregunta y por cada ítem marca en el recuadro en blanco con una “X” la opción que se crea conveniente. El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posibles, para ello se debe considerar la siguiente escala de medición.

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

N°	Ítems para la variable 2: PRODUCTIVIDAD	Evaluación				
Efectividad		1	2	3	4	5
1	¿Cuándo se me asigna una actividad, lo cumpla a cabalidad?					
2	¿Cumpla con las metas propuestas en el área?					
3	¿Cuento con el apoyo que necesito para alcanzar mis objetivos laborales?					
4	¿Cumpla con las tareas asignadas a mi persona?					
5	¿Obtengo reconocimiento por cumplir con mis actividades?					
Eficiencia		1	2	3	4	5
6	¿Suelo cumplir con mis actividades dentro del tiempo previsto o menos?					
7	¿Las tareas designadas se realizan adecuadamente?					
8	¿Las tareas que culmino, no requieren tener que rehacerse otra vez?					
9	¿Generalmente para realizar mis actividades, no requiero contar con más recursos?					
10	¿Cumpla con mis actividades empleando los menos recursos posibles?					
Eficacia		1	2	3	4	5
11	¿Las tareas asignadas son cumplidas de acuerdo a los requerimientos?					
12	¿Cumpla con mis actividades y tareas en fondo y forma?					
13	¿Las metas asignadas para cada tarea son alcanzables?					
14	¿Cuento con suficiente información para cumplir mis tareas asignadas?					
15	¿Generalmente mis superiores consideran que realizo las tareas conforme a lo solicitado?					

**Anexo 3: Validación de instrumentos****FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS****I. PERFIL DEL EXPERTO**

Nombre	Segundo José Ispilco Bolaños
Profesión/Especialidad	Contador Público
Mayor grado académico obtenido	Mg. en Administración y Gerencia Empresarial
Experiencia profesional (en años)	5 años
Entidad donde labora	Contador Independiente
Cargo actual	Contador

II. DATOS DE LA TESIS

<p>TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS: "Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022"</p> <p>PREGUNTA GENERAL: "¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?"</p> <p>OBJETIVO GENERAL: "Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022"</p> <p>HIPÓTESIS GENERAL: "Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022"</p> <p>Autores: Bach. Lizbeth Jackeller del Mar Núñez Rubio Bach. Angela Sussety Rodriguez Sempértegui</p> <p>Asesor: Mba. Juan Fernando Vallejos Diaz</p>
--

III. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio						X



4	Facilita la prueba de hipótesis						X
5	Suficiente para medir la variable					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X	
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica						X
10	Basado en aspectos teóricos					X	
	Total					16	30

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 46/50 \times 100 = 92\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fecha: Chota, 13 de julio del 2022.

Atentamente.



Mg. C.P.C. Segundo José Ispilco Bolaños
DNI.26731482

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS****I. PERFIL DEL EXPERTO**

Nombre	MILORD IDROGO GALVEZ
Profesión/Especialidad	CONTADOR PUBLICO
Mayor grado académico obtenido	DOCTOR
Experiencia profesional (en años)	10 AÑOS
Entidad donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
Cargo actual	DOCENTE

II. DATOS DE LA TESIS

<p>TITULO DEL PROYECTO DE TESIS: "Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022"</p> <p>PREGUNTA GENERAL: "¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?"</p> <p>OBJETIVO GENERAL: "Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022"</p> <p>HIPÓTESIS GENERAL: "Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022"</p> <p>Autores: Bach. Lizbeth Jackeller del Mar Núñez Rubio Bach. Angela Sussety Rodríguez Sempértegui</p> <p>Asesor: MBA. Juan Fernando Vallejos Díaz</p>
--

III. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.					X	



6	Facilita la interpretación del instrumento.					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
						20	25

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 45/50 \times 100 = 90\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

Chota, 15 de julio 2022.

Atentamente,



**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS****I. PERFIL DEL EXPERTO**

Nombre	Wilder Omar Vargas Campos
Profesión/Especialidad	Contador Público
Mayor grado académico obtenido	Mg. en Gestión Pública
Experiencia profesional (en años)	11 años
Entidad donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo actual	Docente

II. DATOS DE LA TESIS

<p>TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS: "Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022"</p> <p>PREGUNTA GENERAL: "¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022?"</p> <p>OBJETIVO GENERAL: "Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022"</p> <p>HIPÓTESIS GENERAL: "Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chota, 2022"</p> <p>Autores: Bach. Lizbeth Jackeller del Mar Núñez Rubio Bach. Angela Sussety Rodríguez Sempértegui</p> <p>Asesor: MBA. Juan Fernando Vallejos Díaz</p>
--

III. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores						X
2	Formulación con lenguaje apropiado					X	
3	Adecuado para los sujetos en estudio					X	



4	Facilita la prueba de hipótesis						X
5	Suficiente para medir la variable					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología						X
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica						X
10	Basado en aspectos técnicos						X
	Total					16	30

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 46/50 \times 100 = 92\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fecha: Chota, 13 de julio del 2022.

Atentamente,

Mg. C.P.C. Wilder Omar Vargas Campos
DNI 42331211



Mg. C.P.C. Wilder Omar Vargas Campos
M.P.F. 12-827

Firma y sello del experto



Anexo 4: Autorización para aplicar el instrumento





Anexo 6: Grado de relación positiva Rho de Spearman

Rango	Relación
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación débil
0.11 a 0.50	Correlación media
0.51 a 0.75	Correlación considerable
0.76 a 0.90	Correlación muy fuerte

Nota. Tomado de Mondragón (2014).